

RECLAMOS RECIBIDOS AL II TRIMESTRE DEL 2018

Item	CODIGOS	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2.00
			1	1	12.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	13	5.19
			2	3	12.80
			1	0	71.00
			1	1	6.50
		Entrega de billetes falsos	2	0	9.00
			1	0	22.00
2	Cuenta a plazo	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	19.00
			0	3	5.66
			2	0	17.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	40.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27.00
3	Cuenta CTS	Resolución de contrato	1	0	31.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6.00
			0	1	5.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13.00
			1	0	30.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	9.00
			0	1	6.00
			0	3	7.67
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	3.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	28.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6.00
			0	1	1.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	7	15.57
			0	2	5.00
			0	1	8.00
			0	1	6.00
			0	5	4.80
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	10.00
			0	1	20.00
			0	1	4.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	2.00
			0	1	11.00
		0	1	5.00	
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	29.00
7	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	26.00
			0	1	59.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	55.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24.00
			1	0	28.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	49.00
			2	0	18.00
			1	0	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	28.00
			1	0	25.00
			1	0	
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	23.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	24.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	29.00
			1	0	12.00
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	0	43.00		
	1	0	27.00		
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	35.00		
	1	0	18.00		
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	27.00
9	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	32.00
			1	0	27.00
			0	1	32.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	7.66
			1	0	10.00
			1	0	28.00
	1	0	9.00		
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	38.00		
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	33.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	28.00
		Demora en la entrega del préstamo	1	0	7.00
			0	1	28.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	35.00
	0	1	47.00		
11	Demora en la entrega del préstamo	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	26.00

12	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	15.00
13	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	25.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			128		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			16.5041		
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			1665421		

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"