

RECLAMOS RECIBIDOS AL II TRIMESTRE DEL 2019

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)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	17.00
			0	1	12.00
			2	0	5.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	4	10.33
			0	1	3.00
			2	0	17.50
			1	2	6.67
			0	2	7.50
		Entrega de billetes falsos	0	1	8.00
			1	0	26.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	13.00
1	0		19.00		
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24.00
			0	1	50.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	14.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	17.00
			1	0	25.00
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	8.00		
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	26.00
			1	0	5.00
			1	0	21.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	28.00
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	27.00
			1	1	21.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	20.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	5.00
			1	4	28.20
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30.00
			0	1	6.00
			1	1	19.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	20.00
			1	0	4.00
			1	0	18.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	9.00
			0	1	30.00
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	1	26.50
			1	1	23.50
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13.00
			1	0	27.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	55.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	9.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	12.00
			2	0	14.00
			3	0	23.67
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	15.00		
7	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13.00
			0	1	22.00
8	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28.00
			1	0	29.00
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	14.00
			9	0	15.77
			1	0	22.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5.00
			1	0	7.00

9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	28.00
			1	0	54.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28.00
			1	0	24.00
			1	0	25.00
			1	0	11.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	20.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	27.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	14.00
			1	0	10.00
	1	0	9.00		
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	8.00	
10	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	16.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	30.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	6.00
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					98
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					17.99
TOTAL DE NUMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1902745

"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"