

RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2013

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolucion (días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	17.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	28.50
		Entrega de billetes falsos	2	0	14.00
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	35.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	27.00
2	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	45.00
		Cancelación de cuenta	0	1	45.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	25.00
3	Cuenta CTS	Modificación de las tasas de interes, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	28.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	7.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	14.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	2	3.00
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de interes, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otro cargos)	1	0	30.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	21.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	29.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	3	26.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / titulos valores	0	1	24.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	28.00
6	Aval y/o otras garantías	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	0	23.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	22.00
7	Cajeros automáticos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	33	18.97
			1	0	21.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	9	21.18
		Entrega de billetes falsos	0	2	17.50
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	20.00
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	17.00

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolucion (días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	17.00
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	50.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-B)	0	1	22.00
9	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	25.50
		Cobros indebidos de interes, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otro cargos)	3	0	29.00
10	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	2	0	16.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	33.00
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de interes, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otro cargos)	0	2	37.00
		Modificación de las tasas de interes, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	21.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	9.00
		Error en los datos de los usuarios registrado en la empresa	0	1	30.00
		Inadecuada atención al usuario	0	1	28.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-B)	1	0	27.00
12	Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	3	29.33
13	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24-B)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	29.00
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			105		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			92		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			920,311		

"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 8181-2012"