

RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2014

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de Ahorros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	13.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	9.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	7.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	21.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	15.00
2	Cuenta a plazo	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	0	1	16.00
2	Cuenta a plazo	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	11.00
3	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	17.00
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	21.00
		Cancelación de cuenta	0	1	1.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	25.00
4	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	39.00
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	17.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	25.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	24.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	22.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	19.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	14.00
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	0	1	11.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	17.00
		Inadecuada atención al usuario	1	1	9.50
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	10.00
7	Aval y/o otras garantías	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	7.00
8	Cajeros automáticos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	26	16.26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	2	21.00
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Liquidaciones erradas	0	1	17.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	27.00
10	Servicio de Atención al Usuario	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	4.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	21.00
		Cancelación de cuenta	0	1	70.00

11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	16.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	12.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	13.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	30.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	2	0	15.50
12	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	17.00
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				70	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				82	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				994542	

"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"