

RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2015

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la Empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	16.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	29.00
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	24.00
2	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	12.00
		Cancelación de cuenta	1	1	21.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	21.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	23.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	17.00
		Inadecuada atención al usuario	2	0	19.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	22.00
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	4	5.00
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	28.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	30.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	51.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	29.00
		Cancelación de cuenta	0	1	13.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	16.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	29.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	13.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	28.00
		Inadecuada atención al usuario	4	0	16.00
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1	14.00
Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	4	0	21.00		
	1	0	26.00		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	23.00

7	Cajeros automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	3	9.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1	42	11.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	2	14.00
8	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26.00
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15.00
10	Agrícola	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	32.00
11	Créditos a pequeñas empresas y micro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	22.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	25.00
		Cancelación de cuenta	0	1	4.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	9.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	23.00
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	2	0	20.00
		Dificultades con el levantamiento de garantías	0	1	16.00
		Inadecuada atención al usuario	1	1	18.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	9.00
		1	0	30.00	
12	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	2	10.00
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			112		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			114		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			10,76,994		

"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"