

**RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2016**

Item	CODIGO	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)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	17
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	28
			1	0	20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	13	11
			1	0	20
			0	1	22
			0	1	4
			0	1	16
		Entrega de billetes falsos	2	0	21
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	32
			0	1	30
			0	3	3
0	1		7		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	23		
	1	0	21		
2	Cuenta corriente	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	8
3	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	15
			2	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14

4	Cuenta CTS	Resolución de contrato	0	1	17
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	15
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	6
			0	1	4
			0	6	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	30
6	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	26
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	13
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27
			0	1	49
8	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
			0	2	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	49
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	7
			0	1	19
			1	0	28
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	21
			1	0	27
9	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	0	1	35
			1	0	17
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	28
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	20

11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	27
		Resolución de contrato	0	1	29
			1	0	30
			0	1	128
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	31
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	55
			0	1	113
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	23
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	25
No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	0	1	29		
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	30		
	0	1	21		
12	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneración	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	3	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	17
			0	2	21
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>80</b>			
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>		<b>21</b>			
<b>TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		<b>1251377</b>			

"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"