

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
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		80			
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		21			
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		1251377			

"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"