

RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2017

Item	CODIGOS	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	29.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	24.00
			1	0	27.00
		Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	36.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	26.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	36.00
			0	1	23.00
			0	5	16.20
			0	1	19.00
			1	0	28.00
		Entrega de billetes falsos	0	1	29.00
			1	0	11.00
			1	0	30.00
			0	1	27.00
			0	1	8.00
Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	20.00		
	0	1	7.00		
	2	1	16.00		
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	28.00
3	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	18.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	1.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	27.00

4	Tarjeta de débito		0	1	15.00
			1	0	20.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	16.00
			0	1	16.00
			0	1	7.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	23.00
			1	0	29.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	28.00
			1	0	23.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	91.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	19.00
		No está conforme con los intereses que se cobran	1	0	28.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	13.00
		0	1	6.00	
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	62.00
			1	0	17.00
			1	0	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	26.00
			1	0	24.00
			1	0	13.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	26.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	33.00
			1	0	17.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	24.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11.00
			1	0	27.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	1	24.50
	0	1	13.00		
	0	1	40.00		
8	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	10.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	24.00

9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13.00
			0	1	30.00
			1	0	39.00
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	17.00	
10	Agrícola	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30.00
			1	0	27.00
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11.00
			1	0	3.00
			1	0	11.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.00
			Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	24.00
			0	2	60.50
			0	2	50.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9.00	
13	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	2.00
			0	1	15.00
14	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15.00
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					94
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					23
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1424600

"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"