

RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2018

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)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	22.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	20.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	20.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	25.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	23.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	12	11.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	29.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	7.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	12.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	14.00
		0	2	14.00	
2	Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	3.00
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16.00
		Resolución de contrato	1	0	9.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	21.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	23.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3.00
4	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	39.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	28.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	23.00
5	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	21.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	11.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	12.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	89.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	6.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	16.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	9.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	14.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	6.00
		Entrega de billetes falsos	2	0	26.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	12.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	14.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	18.00
		0	1	9.00	
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	30.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	20.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	7.00
7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	117.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	16.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	20.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	28.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	22.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	22.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	26.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	9.00
				1	0
8	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	23.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	14.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	28.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	22.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24.00

9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas		0	1	21.00
		disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	14.00
		Discoriformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	22.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	29.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	99.00
10	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	21.00
11	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Entrega de billetes falsos	1	0	9.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	9.00
			0	1	27.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			96		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			19		
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			1597008		

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 3274-2017