

RECLAMOS RECIBIDOS AL III TRIMESTRE DEL 2019

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	2	0	12.50
			1	0	4.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	12.00
			1	0	27.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30.00
			0	1	12.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	5.00
			1	0	12.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	22.00
			1	1	5.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	22.50
			1	0	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	5	10.8
			0	2	10.5
			1	0	11
			0	1	9
			0	1	26
		Entrega de billetes falsos	1	0	3.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	25.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	36.00
	0	1	3.00		
	0	2	4.00		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	15.00		
Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	3.00		
2	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	20.50
			0	1	1.00
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27.00
			1	0	17.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	16.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	21.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	49.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	8.00
Entrega de billetes falsos	1	0	19.00		
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	6	4.33
			1	0	8.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	19.5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	28
6	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	29.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	19.33
			1	1	29.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	27.00
		Resolución de contrato	2	0	28.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	22.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	4.00
	0	1	45.00		
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	18.00

8	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1.00
9	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	22.00
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	14.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	29.00
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	27.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	11.66
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	18.50
			3	1	32.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	28.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	13.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	23.00
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	11.00		
13	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	24.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	8.50
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	4.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					115
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					17.1919
TOTAL DE NUMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1987937

"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"