

RECLAMOS RECIBIDOS AL III TRIMESTRE DEL 2013

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	17.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranzas coactivas)	1	0	28.00
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	28.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	5.00
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	57.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	15.00
		Cancelación de cuenta	1	0	31.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	22.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	25.00
		Modificación de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	19.00
		Cancelación de cuenta	1	0	31.00
4	Tarjeta debito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	16.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	25.00
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	21.50
		Cancelación de cuenta	0	2	19.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	2	48.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	30.00
7	Aval y/o otras garantías	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	3	24.33
		Inadecuada atención al usuario	1	0	20.00
		Inadecuada ejecución de garantías	0	1	85.00
8	Cajeros automáticos	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	22.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	37.22
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago de planillas, pago de similares)	Entrega de billetes falsos	1	0	14.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	28.00
10	Vehículos	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	26.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	61.00
11	Robo y asalto	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	24.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	10.00
12	Servicio de atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1	0	28.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	31.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	25.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	26.00

13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cancelación de cuenta	0	1	72.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	29.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	22.00
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	10.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	57.00
		Inadecuada atención al usuario	2	0	13.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	28.00
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			59		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			58		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			976,815		

"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"