

## RECLAMOS RECIBIDOS AL III TRIMESTRE DEL 2015

Ítem	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	17.5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	33
		Entrega de billetes falsos	2	0	27
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario	3	0	18
2	Cuenta a plazo	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	24
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	27
		Inadecuada atención al usuario	0	2	26
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	3	12
5	Crédito hipotecario para vivienda	Cancelación de cuenta	0	1	17
		Dificultades con el levantamiento de garantías	1	0	30
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	25
			1	0	27
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	51
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	2	26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	31
		Cancelación de cuenta	1	0	29

7	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	28
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	2	19
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	29
		Inadecuada atención al usuario	6	0	23
			0	1	30
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	2	0	21
		0	1	29	
8	Aval y/o otras garantías	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30
9	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1	54	12
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	8	10
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	1	27
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	24
		Cancelación de cuenta	1	2	27
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	28
		Inadecuada atención al usuario	2	2	17
12	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	28
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	30
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>137</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>138</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1198896</b>		

"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"



