

RECLAMOS RECIBIDOS AL IV TRIMESTRE DEL 2013

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	9.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	27.00
2	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	30.00
3	Cuenta CTS	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	26.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	13.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	32.00
4	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17.00
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	23.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	24.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	5	25.42
		Entrega de billetes falsos	1	0	29.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	29.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	25.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	0	19.50
6	Aval y/o otras garantías	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	7.00
7	Cajeros automáticos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	10	29.45
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	3	19.00
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	1.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	28.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	2	0	12.50
9	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	0	22.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	0	21.00

10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	51.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	23.50
		Cancelación de cuenta	4	2	25.00
			1	0	30.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	3	21.66
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	9.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	11.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	30.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	29.00
		Inadecuada atención al usuario	2	0	21.00
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	38.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	0	1	27.00
			1	0	12.00
11	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	22.00
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			72		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			54		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,021,741		

"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"