

## RECLAMOS RECIBIDOS AL IV TRIMESTRE DEL 2015

Item	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	34
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	0	1	18
		Inadecuada atención al usuario	2	0	23
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	22
2	Cuenta a plazo	Cancelación de cuenta	1	0	32
		Inadecuada atención al usuario	3	0	20
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	28
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	22
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario	1	0	31
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a personas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	29
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	46
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	43

7	Crédito de consumo	Cancelación de cuenta	0	1	36
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	34
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	29
		Entrega de billetes falsos	1	0	21
		Inadecuada atención al usuario	4	0	27
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	21
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	27
		2	0	21	
		0	1	74	
8	Aval y/o otras garantías	Inadecuada atención al usuario	1	0	20
9	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	25	15
		Entrega de billetes falsos	1	0	17
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	4	16
10	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	30
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	21
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13
		Entrega de billetes falsos	1	0	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	27

12	Créditos a pequeñas empresas y microempres	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	13
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	29
		Cancelación de cuenta	2	0	26
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	72
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	17
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	24
		Dificultades con el levantamiento de garantías	1	0	28
		Inadecuada atención al usuario	3	2	26
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	1	26
13	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Inadecuada atención al usuario	1	0	16
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>95</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>95</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1260652</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"