

RECLAMOS RECIBIDOS AL IV TRIMESTRE DEL 2016

Item	CODIGO	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	1	0	42.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	22.00
			1	0	28.00
			0	3	27.00
			0	1	29.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	18.00
			1	0	23.00
			0	1	18.00
			0	1	29.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	15.00
			0	2	15.00
			0	3	10.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	13.00
			0	1	19.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	25.00
	1	0	27.00		
	1	1	17.00		
Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	60.00		
	2	0	45.00		
	2	0	18.00		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	26.00		
	0	1	5.00		
Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	5.00		
2	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14.00
			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	1	8.00
	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	28.00	
3	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1.00
			0	1	14.00
			1	1	16.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	9.00
			0	2	6.00
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	12.00	
4	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	26.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	25.00
			0	1	15.00
	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	30.00	
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24.00
			0	1	30.00
			2	0	24.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	23.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	28.00
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	31.00	
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	55.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	82.00
			0	1	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27.00
			1	0	14.00
			0	1	93.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	29.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	42.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	30.00
			1	0	3.00
			0	1	41.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del préstamo	0	1	21.00
	Rechazo de la solicitud del préstamo	1	0	29.00	
	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	2.00	
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
8	Carta fianza / fianzas	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	40.00

9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	30.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	206.00
10	Vehículos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	96.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	93.00
11	Desgravamen	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	23.00
12	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	11.00
			1	0	27.00
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	36.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	36.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	55.00
			0	2	53.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28.00
			1	0	29.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	21.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	0	20.00
	0	2	45.00		
		1	0	175.00	
14	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	27.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	5.00
15	Préstamos	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	41.00
16	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	169.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					87
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					32
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1437093

"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"