

**RECLAMOS RECIBIDOS AL IV TRIMESTRE DEL 2017**

Item	CODIGOS	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)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	0	0.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	23.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	44.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	23.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	17.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	22.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	20.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	21.00
2	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	41.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	12.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	16.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	30.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	16.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	19.00
4	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	28.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30.00
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	28.00
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	12.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	50.00
6	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	41.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	29.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	23.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	20.00
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	21.00
8	Vehículos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	29.00
9	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	0	15.33
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	15.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	12.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	17.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	16.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5.00
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	23.50
11	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	14.00

12	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	22.00
		Resolución de contrato	1	0	22.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	9.00
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>62</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>20.5849</b>
<b>TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1614410</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 3274-2017"