

RECLAMOS RECIBIDOS AL IV TRIMESTRE DEL 2018

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)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones,	1	1	14.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	44.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	28.00
			1	0	22.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	0	22.60
			0	2	48.50
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	23.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	0	25.17
			0	12	19.83
	0	5	18.80		
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	0	48.00	
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	25.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	15.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	12.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	15.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	16.00
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	20.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	13.50
5	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	11.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	24.50
			0	1	17.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	20.00
			0	1	50.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24.00
			3	0	18.67
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	29.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9.00
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	62.00		
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24.00

8	Otras garantías (reales y personales)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	77.00
9	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	19.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4.00
10	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	2	0	19.50
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	28.00
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	0	11.67
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	24.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	17.40
		Resolución de contrato	1	0	28.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	16.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	34.00
13	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7.00
14	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	18.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher,	0	8	15.00
			1	0	33.00
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	19.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	25.00
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					106
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					21.1
TOTAL DE NUMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1868583

"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"