

RECLAMOS RECIBIDOS AL IV TRIMESTRE DEL 2019

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 1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	28
			0	1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	18
			1	0	17
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	29
			0	1	18
		Incumplimiento del secreto bancario	0	1	30
			2	0	25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	27
			0	1	90
			0	0	19
			1	0	32
			0	1	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	3	10
			0	3	16
			0	3	10
			0	2	13
			0	1	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	6
			0	1	11
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	15		
	1	0	25		
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	15		
	1	0	29		
	1	0	10		
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30
			1	0	30
			1	0	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	95
			0	2	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	4
3	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	15
			1	0	27
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
			1	0	30
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	9
4	Tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	27
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	55
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	23

5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	34
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	56
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	18
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	23
7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	22
			0	0	16
			2	0	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	24
			0	1	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	28
			0	1	52
		Resolución de contrato	1	0	33
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	24
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	28
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	26
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	85
Entrega de billetes falsos	1	0	17		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	20		
8	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
10	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	30
12	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	29
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	23
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	56
			0	3	43
			0	1	15
		Resolución de contrato	1	0	28
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	22
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	23
			1	0	10
		Entrega de billetes falsos	1	0	17
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	21
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	17
1	0		28		

		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	26
			1	0	30
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	22
			2	0	35
14	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
15	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	26
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	4	11
			0	2	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	10
16	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	16
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					131
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					23.7244
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2075366

"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"