

RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2020

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, productos y servicios	7	0	12.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	25.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	30.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	24.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	28.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	6	24.00
		Entrega de billetes falsos	2	0	26.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	2	23.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	24.00
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	36.00
		Liquidaciones erradas	1	0	28.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	25.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	48.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	25.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	23.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	25.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	12.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5.00
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	25.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	0	17.00
7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	36.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	26.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	32.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	0	19.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	21.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	70.00

		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	25.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	1	15.00
8	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23.00
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	22.00
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	117.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	13.00
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	200.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	33.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	25.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	16.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	29.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	0	26.00
12	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	14.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	27.00
13	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	90.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	22.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	21.00
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			105		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			27		
TOTAL DE NUMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			1920847		

"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"