

RECLAMOS RECIBIDOS AL II TRIMESTRE DEL 2013

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolucion (días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal procesadas	2	0	19.00
		Cancelación de la cuenta	2	0	26.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	13.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	17.00
2	Cuenta a Plazos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	59.00
		Cancelación de la cuenta	1	0	12.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	23.00
3	Cuenta CTS	Cancelación de la cuenta	1	0	18.00
		Liquidaciones erradas	1	0	19.00
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	71.00
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	16.50
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	19.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otro cargos)	1	0	44.00
		Transacciones no procesadas / mal procesadas	1	0	8.00
		Cancelación de la cuenta	0	2	12.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	11.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	21.50
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	5	14.14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	23.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	11.00
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	20.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	10.00
Otros motivos (detallar en Reporte 24-B)	1	0	17.00		
	1	0	26.00		
7	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo	Cancelación de la cuenta	0	1	27.00

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
8	Aval y/o otras garantías	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	3	11.66
9	Cajeros automáticos	Transacciones no procesadas / mal procesadas	0	12	19.25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	29.00
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otro cargos)	1	0	22.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-B)	0	1	63.00
11	Accidentes personales	Otros motivos (detallar en Reporte 24-B)	0	1	9.00
12	Servicio de atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	0	1	23.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-B)	1	0	8.00
13	Créditos a pequeñas empresas y microem	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	50.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	19.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otro cargos)	2	0	28.00
		Cancelación de la cuenta	0	1	25.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	3	16.60
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	13.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-B)	1	2	24.66
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-B)	1	0	12.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Titulos Valores	1	0	24.00
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			75		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			84		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			961,365		

"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"