

RECLAMOS RECIBIDOS AL II 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)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	50.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	41.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	18.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	29.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	7.00
			1	0	56.00
			0	1	2.00
			0	5	14.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	8.00
			2	0	55.00
			1	0	6.00
2	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	2.00
			0	1	13.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28.00
		Demora en el pago del beneficio	1	0	13.00
3	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	22.00
			0	1	5.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	20.00
			0	1	5.00
			1	0	23.00
4	Crédito hipotecario para vivienda		0	1	14.00
			0	1	14.00
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	30.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	49.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	127.00
6	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	51.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	47.00
			0	1	33.00
			0	1	30.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	84.00
			0	1	54.00
			0	1	46.00
			0	1	62.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	36.00
			1	0	100.00
	1	0	28.00		
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	28.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	9.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	24.00

8	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	13.00
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	27.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	132.00
			0	1	67.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	95.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	22.00
		Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	44.00
		No está conforme con los intereses que se cobran	0	1	42.00
			1	0	22.00
	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	13.00	
10	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	1.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					69
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					36.6623
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1439597

"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"