

RECLAMOS RECIBIDOS AL II 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)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	2.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	11.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	9.00
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	11.00
3	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	70.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	3	13.67
4	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	56.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	13.00
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	16.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	6.50
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	12.00
6	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	16.00
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	42.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	5.00
8	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5.00
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					95
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					16
TOTAL DE NUMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1854883

"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"