

RECLAMOS RECIBIDOS AL III TRIMESTRE DEL 2018

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)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	20.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	19.00
			1	0	20.00
			1	0	58.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	26.00
			1	0	7.00
			0	1	23.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	22.00
			1	1	16.00
			0	5	13.20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	16.00
			1	0	13.00
			1	0	17.00
			0	1	9.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	19.00
			0	1	15.00
Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	18.00		
	0	1	11.00		
	0	1	10.00		
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	29.00		
2	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	52.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	22.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	17.00
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	30.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	14.00
			1	0	13.00
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	39.00		
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	31.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	26.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	9.00
4	Tarjeta de débito		1	0	18.00
			1	0	14.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	5.00
			0	1	14.00
			0	2	10.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22.00
		Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	23.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	29.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	26.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	28.50
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	29.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	17.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	30.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	29.00

7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	29.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	26.00
			1	0	30.00
			1	0	32.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	30.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	11.00
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	29.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	9.00
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	46.00		
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	9.00		
8	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	29.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	36.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	13.00
9	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	21.00
			1	2	14.00
			1	0	10.00
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	25.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
			1	0	25.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	29.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	9.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	60.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	57.00
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	17.00		
No está conforme con los intereses que se cobran	1	0	32.00		
11	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	10.00
12	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	13.00
			1	0	5.00
			1	0	9.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	23.00
			1	0	29.00
		1	0	16.00	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					97
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					20.61
TOTAL DE NUMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1804097

"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"