

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2017 al 30/06/2017

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	0	18.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	3	4	12.00
		Transacciones no procesadas/ mal realizadas	2	4	8.50
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	3	5.25
		Incumplimiento del secreto bancario	1	1	4.50
		Entrega de billetes Falsos	4	0	14.75
		Fallas en el sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	4	3.20
		Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	0	2	22.00
		Inadecuada atencion al usuario	2	6	9.13
		Problemas relacionados con cajeros corresponsales	0	1	1.00
2	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	2	0	8.50
		Transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	0	17.00
		Liquidaciones erradas	1	0	17.00
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	3.50
		Inadecuada atencion al usuario	0	1	12.00
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	1	13.00
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12.50
		Transacciones no procesadas/ mal realizadas	2	0	4.00
		Inadecuada atencion al usuario	0	1	6.00
4	Tarjeta de debito	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	1	16.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	4	6.67
		Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	21	39.86
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	20	15	31.06
		Fallas en el sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	3	8	7.45
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa	5	56	23.11
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas	4	24	20.89
5	Credito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	30.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	5.00
		Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	10.00
		Fallas en el sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	26.00
		Inadecuada atencion al usuario	2	0	6.50
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	0	4	10.00

6	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	3	1	19.50
		Inadecuada ejecucion de garantias	0	1	28.00
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	12.00
		Modificacion indebida de las tasas de interes, comisiones	1	0	6.00
7	Credito consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	2	2	20.25
		Indecuada o insuficiente informacion	3	2	18.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	10	6	12.69
		Inadecuada ejecucion de garantias	1	0	21.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	6	18.67
		Fallas en el sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	11.00
		Inadecuada atencion al usuario	2	4	13.50
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	21.00
		Transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	3	4.50
8	Dinero Electronico	Inadecuada atencion al usuario	0	1	5.00
9	Servicios Varios	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	0	1	24.00
10	Atencion al Publico	Inadecuada atencion al usuario	4	16	13.35
11	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	2	5	17.00
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	5	3	13.37
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	9	7	11.38
		Transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	5	26.83
		Inadecuada ejecucion de garantias	0	1	24.00
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	9.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	27.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	5	5	21.80
Inadecuada atencion al usuario	8	9	14.56		
12	Pago de Servicios	Inadecuada atencion al usuario	1	2	13.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	17.00
T O T A L			131	248	
Total Nro. Reclamos Recibidos en el TRIMESTRE					379
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMO ABSUELTO					18.62
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1262,358
Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley N° 28587 y el reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante resolución SBS N° 8181-2012					