

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/01/2015 al 31/03/2015

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	17.33
		Cobros indebidos de intereses. Comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	3	3	13.50
		Modificación de las tasas de intereses. Comisiones, u otras condiciones pactadas	8	1	9.78
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	7	10.60
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	9.67
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	5.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	22.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado acuerdos	0	1	24.00
02	Cuenta a Plazo		2	1	12.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	10.50
		condiciones pactadas	1	3	31.75
		Cancelación de cuenta	1	0	12.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	0	17.20
03	Cuenta CTS	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	23.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	14.33
		Liquidaciones erradas	2	2	26.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	13.00
04	Tarjeta de Débito	Cobros indebidos de intereses. Comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	4	15.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	45.71
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	2	27.00
		Fallas del Sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	23.67
05	Crédito Hipotecario para vivienda	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	24.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2.00
		Dificultades con el levantamiento de garantías	0	1	2.00
06	Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	19.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	19.00
		Demora en la rectificación de la información reportada a las centrales de riesgos	1	0	4.00
7	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	15.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7.00
		Cobros indebidos de intereses. Comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	11	10	20.95
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	9.33
		Inadecuada ejecución de garantías	1	0	12.00
		Negligencia en servicios de custodia	2	2	12.25

		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	29.50
		Demora o incumplimiento en el envío de correspondencia	1	0	14.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	28.50
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	45.25
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	1	1	11.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	23.00
		Demora en el pago de indemnización	0	1	1.00
08	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.00
09	Carta fianza/fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	1	0	34.00
10	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	8	66	16.07
		Entrega de billetes falsos	1	0	22.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2	10	19.08
11	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	13.20
		Fallas del Sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	5.00
12	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	8	4.08
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	2.00
		Fallas del Sistema Informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	6.00
14	Cajeros corresponsales	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	11.33
15	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	6	47	10.62
16	Créditos pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	46.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	6	9	28.27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	14.10
		Liquidaciones erradas	1	0	14.00
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF	1	0	35.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	1	23.13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	14.25
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	1	24.33
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	0	1	5.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	14.00
		Dificultades con el levantamiento de garantías	0	1	20.00
		Inadecuada atención al usuario	0	1	3.00
17	Banca Móvil	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1.00
18	Microseguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	23.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25.00
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF	1	0	27.00
TOTAL			134	230	16.53
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					329
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1315,126

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