

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2016 al 31/03/2016

N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolucion
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro (no incluye cuenta sueldo)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	20
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	18	18.3
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	0	18
		titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	63	19.1
		Entrega de billetes falsos	2	0	15.5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	29
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	15.75
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	3
2	Cuenta a plazo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	20.67
		tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	4	24.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	10.5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	13.33
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	38
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	8.33
4	Tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	14
		tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	8	12.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	20	32.43
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	3	24.5
5	Crédito hipotecario para vivienda	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	7.67
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	53
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	10.33
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	9
7	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	47.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	19.67
		tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	9	22.38
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	8.17
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	21
Reporte indebido en la central de riesgos	4	2	19.83		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	2		

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo del 01/01/2016 al 31/03/2016					
N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolucion
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
8	Servicio de recaudación	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9
9	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	13
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	20	9.41
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	49.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	4	26.44
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	76
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	17.14
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	2	18.67
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	12.33
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	2	0	18.5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	15.67
TOTAL			103	198	19.27
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					272
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1383548
<p>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</p>					