

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/01/2017 al 31/03/2017

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	
01	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	4	8.83
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	3	3	13.33
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	5.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	16.50
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	6.00
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	1	6.83
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispenso efectivo o voucher, retencion)	1	2	13.67
		Entrega de billetes falsos	6	0	9.00
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	2	2.00
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	0	1	21.00
		Inadecuada atencion al usuario	1	3	4.50
02	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4.00
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	12.67
		Difusion de informacion de operaciones sin autorizacion del usuario	1	0	7.00
03	Cuenta cts	Liquidaciones erradas	1	0	28.00
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	4.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	6.00
		Inadecuada atencion al usuario	0	2	5.00
04	Tarjeta de debito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	4	6.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	19	27.91
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	29	36	29.58
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	22	150	21.41
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2	3	7.80
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	2	39	24.46
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	22.00
05	Credito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	2	0	4.50
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	0	13.50
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	3.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	14.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	77.00
07	Credito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	3	0	5.00
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	3	0	8.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	9	8	18.65
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	1	18.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	11.00
		Liquidaciones erradas	0	1	2.00
		Inadecuada ejecucion de garantias	2	0	12.50
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	2	18.50
Inadecuada atencion al usuario	1	2	9.00		

08	Giros	Inadecuada atencion al usuario	0	1	3.00
09	Cuenta sueldo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	3.00
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	27.00
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	6.00
11	Carta fianza/fianzas	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	19.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	43.00
12	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	1	6.50
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	7.00
		Errores en la compra- venta de moneda extranjera	0	2	30.00
		Inadecuada atencion al usuario	1	3	6.25
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	9.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	6.00
14	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atencion al usuario	5	15	9.45
15	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	2	1	15.67
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	4	0	16.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	1	15.50
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	3	10.40
		Inadecuada ejecucion de garantías	1	1	22.00
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	2.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	13.75
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	9.33
		Problemas referidos a programas de lealtad	1	0	1.00
		Inadecuada atencion al usuario	2	6	14.50
Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	1	7.00		
<b>T O T A L</b>			149	335	19.50
<b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					434
<b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b>					1249,095

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