

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/07/2016 al 30/09/2016

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	9.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	3	12.88
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	76	34.58
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	33.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	16	177	30.26
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	22.00
		Entrega de billetes falsos	5	1	13.83
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	12.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	4.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	11.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	5	16.57
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	3	83.67
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	23.00
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	21.33
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	21.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	5.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	23.00
03	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	39.67
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	10	33.00
04	Tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	22.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	11.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	120	32.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	58	26.65
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	8.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	3	50.33
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	22	20.96
05	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	13	20.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	57.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	56.00
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	27.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	20.00
07	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	12.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	6	20.71
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	9.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	46.00

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/07/2016 al 30/09/2016

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	
07	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	10.75
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	26.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	17.00
08	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	1	0	34.00
09	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15.00
10	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	29.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	32.00
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	4	24	18.54
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	4	18.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	5	17.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	14.86
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	69.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	0	39.25
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	30.67
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	19.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	5	11.70
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	1.50
T O T A L			100	579	28.03
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					636
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1411323

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