

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/2017 al 30/09/2017

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	Cobros Indevidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	3	12.50
		Deficiencias tecnicas en los cajeros automaticos	0	1	6.00
		Entrega de billetes falsos	6	0	5.33
		Fallas en el sistema informatico que dificultan operaciones y servicios.	0	3	9.66
		Inadecuada atencion al usuario	0	4	5.50
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15.00
		Incumplimiento de Clausulas de los contratos, polizas, condiciones, acuerdos.	1	0	6.00
		Operaciones no reconocidas	3	4	15.29
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas	1	2	19.67
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa	0	1	11.00
		Problemas relacionados con cajeros corresponsales	0	2	8.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	5	11.20
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada atencion al usuario	0	1	15.00
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	3	1	20.75
		Operaciones no reconocidas	3	0	16.33
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	26.00
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de Clausulas de los contratos, polizas, condiciones, acuerdos	0	3	18.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1.00
		Inadecuada atencion al usuario	1	0	2.00
4	Tarjeta de debito	Cobros Indevidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	9	8.20
		Fallas en el sistema informatico que dificultan operaciones y servicios.	1	3	10.50
		Operaciones no reconocidas	17	8	44.36
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas	4	35	30.62
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa	7	33	21.88
		Problemas relacionados con cajeros corresponsales	0	1	15.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	30	27.94
5	Credito consumo	Cobros Indevidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	9	18.65
		Fallas en el sistema informatico que dificultan operaciones y servicios.	1	0	18.00
		Inadecuada atencion al usuario	3	5	7.00
		Inadecuada ejecucion de garantias	1	0	25.00
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones productos y servicios	1	1	18.50
		Incumplimiento de Clausulas de los contratos, polizas, condiciones, acuerdos	3	0	32.33
		Modificacion indebida de tasas de interes, comsiones, u ottas condiciones pactadas	1	0	3.00
		Operaciones no reconocidas	2	0	29.50
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	0	1	21.00
		Reporte indebido en Central de Riesgos	7	4	25.91
		Resolucion de contrato	1	0	21.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	5.00
6	Credito hipotecario para vivienda	Cobros Indevidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	71.50
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30.00
		Incumplimiento de Clausulas de los contratos, polizas, condiciones, acuerdos	1	1	13.00
7	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros Indevidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	20.33
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	9.00
		Operaciones no reconocidas	1	0	19.00
		Reporte indebido en Central de Riesgos	1	2	25.67

8	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros Indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	7	16.45
		Disconformidad con liquidaciones de deudas vendidas a empresas viciadas o empresas de cobranza	0	1	67.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	14.40
		Inadecuada atención al usuario	1	6	3.71
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	13.00
		Incumplimiento de Clausulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	25.00
		Operaciones no reconocidas	3	0	35.33
		Reporte indebido en Central de Riesgos	5	9	29.71
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	4	16.13
9	Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	1	28	5.06
10	Pago de Servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	7	13.00
		Inadecuada atención al usuario	1	2	7.33
11	Giros	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	4.00
12	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	3.00
13	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	1	17.00
14	Servicios varios	Entrega de billetes falsos	1	0	10.00
		Transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	1	15.00
15	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	2	9.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	5.00
T O T A L			122	251	
Total Nro. Reclamos Recibidos en el TRIMESTRE					338
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMO ABSUELTO					20.53
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1325,861
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					