

**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
<b>T O T A L</b>			<b>122</b>	<b>251</b>	
<b>Total Nro. Reclamos Recibidos en el TRIMESTRE</b>					338
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMO ABSUELTO</b>					20.53
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					1325,861
<b>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</b>					