

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2016 al 31/12/2016

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	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	0	1	15
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	2	27.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	2	7
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	3	26.33
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	13	55.65
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	14	6	43.2
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	29.33
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	1	1	48.5
		Entrega de billetes falsos	4	0	17.25
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	1	2	50.67
		Inadecuada atencion al usuario	1	2	18.33
Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	0	2	10.5		
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	0	3	25
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	22.33
03	Cuenta cts	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	2	0	22.5
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	3	11.75
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	1	23
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	4.5
		Liquidaciones erradas	1	0	9
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	4
		Demoras o incumplimiento en el envio de correspondencia	1	0	1
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	7
Inadecuada atencion al usuario	0	1	3		
04	Tarjeta de debito	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	1	0	34
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	3	12.4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	29	31.45
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	26	19	31.22
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	7	151	13.87
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	3	0	13.67
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	2	31	19.88
		Deficiencias tecnicas en los cajeros automaticos	0	1	16
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	11
Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	0	1	2		
05	Credito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	5	2	21.57
		Inadecuada valuacion de garantias (tasacion)	1	0	19
		Inadecuada atencion al usuario	0	1	22
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	0	29
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	26

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2016 al 31/12/2016

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	
07	Credito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	1	0	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	13	3	24.06
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	10
		Inadecuada valuacion de garantias (tasacion)	1	0	17
		Inadecuada ejecucion de garantias	2	1	24
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	29
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	24.8
		Demora o incumplimiento en la devolucion de documentos valorados/titulos valores	0	1	27
08	Giros	Inadecuada atencion al usuario	1	3	14.25
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	3
09	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada atencion al usuario	0	1	13
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	3
10	Titulos valores (cheques, pagares, entre otros)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	15
11	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	12
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	6	10.2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	6
		Inadecuada atencion al usuario	0	1	10
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	3	18.67
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	26
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	3	28
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	20
13	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atencion al usuario	0	19	7.11
14	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	1	1	116.5
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	4	4	28.13
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	2	12.75
		Inadecuada ejecucion de garantias	0	1	13
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	1	28
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	10	15.64
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	1	24
		Difusion de informacion de operaciones sin autorizacion del usuario	1	1	11.5
		Inadecuada atencion al usuario	0	4	12.5
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	3	3.75
TOTAL			147	366	21.4
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					485
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1385050

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