

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

N°	OPERACION. SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	8.67
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	7.33
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	17.00
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	11.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	12.67
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	1	8.29
7	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

8	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	13.67
9	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	2.00
10	[06] Tarjeta de débito	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6.00
11	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	17.25
12	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	18.00
13	[06] Tarjeta de débito	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	2	0	9.50
14	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	14.00
15	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	8.50
16	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10.25

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

17	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9.00
18	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	9.00
19	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
20	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	17.00
21	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	8.00
22	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	1	8.00
23	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

24	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1.00
25	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	11.50
26	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	24.00
27	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	13.67
28	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5.00
29	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	2	5.60
30	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	0	9.00
		TOTAL	56	16	10.06
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO			72
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,477,608

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012