

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2018 al 30/09/2018

OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
01	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	75
	03-CORROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		1	26
03	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		15
04	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		47
07	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	8	56
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	2	91
	03-CORROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1		28
	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		29
	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	21
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	31
08	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	3
	34 - ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	26
09	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS			0
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	28
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	11
	34 - ERROR EN DATOS DEL USUARIO REGISTRO EN LA EMPRESA		1	30
13	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		18
14	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		27
	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	90
97	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		22
	03-CORROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	2	1	26
	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		28
	08 - RESOLUCION DE CONTRATO		1	28
	18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)		1	30
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	39
	23-DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LAS CENTRALES DE RIESGOS		1	32
	25 - PROBLEMAS REFERIDOS AL ACOGIMIENTO AL PREDA	0	1	13
39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	25	
TOTAL		23	25	27
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			51	
TOTAL DE OPERACIONES			92305	
MOTIVOS MAS FRECUENTES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DEL CONTRATO INADECUADO O INSUFICIENTE INFORMACION TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS			

CÓDIGO DE PRODUCTOS	
01	CUENTAS DE AHORROS
03	CUENTAS A PLAZO
04	CUENTA CTS
07	CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA
08	CREDITO CORPORATIVO A GRANDES Y MEDIANAS EMPRESAS
09	CREDITO CONSUMO
13	REMESAS
14	FACTORING / DESCUENTO
97	CREDITOS PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017