

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/2017 al 30/06/2017

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
01	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		9
	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	2		22
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	23
	15 - PROBLEMAS CON TARJETA DEBITO	1		43
	18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)	3		20
03	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	1	25
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	22
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		15
04	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	3	10
	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	1	22
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	15
	19-DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	1		13
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	17
07	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	4	22
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	1	35
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	30
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	1	21
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	21
08	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	14

09	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		17
	20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		2	15
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	19
	32-DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS		1	28
	34-ERROR DE DATOS DE LOS USUARIOS	1		35
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	26
13	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	13
29	24-ERRORES EN LA COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACION DE TIPO DE CAMBIO	1		27
96	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	26
97	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	19
	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS		1	32
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		28
	20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		4	18
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		2	22
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	6
TOTALES		40	36	21.5
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		74		
TOTAL DE OPERACIONES		116.211		
MOTIVOS MAS FRECUENTES		Inadecuada o Insuficiente Información Transacciones Mal Procesadas / Realizadas Incumplimiento de Cláusulas, contratos etc		

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