

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: del 01/07/2016 al 30/09/2016

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
1	Cuenta de Ahorros	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	15
2	Cuenta a Plazo	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	22
		01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	22
3	Cuenta CTS	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		29
		04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2	1	27
		06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	28
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	25
4	Crédito Hipotecario	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		46
		02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		25
		13-PROBLEMAS RELACIONADAS A GARANTIAS	1		29
		20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	23
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	21
5	Crédito Consumo	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	19
		18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)		2	29
		20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	26
		22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	1	27
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	28
6	Remesas	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	27
7	Titulos Valores (Cheques, Pagares entre otros)	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		21
8	Servicio de Recaudación	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	20
9	Pago de Servicios	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		14
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	24

10	Servicios Varios	34-ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO	1		36
11	Atención al Público	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		28
12	Crédito a Pequeñas Empresas	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		19
		20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	27
		22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		27
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	25
<b>Total</b>			<b>17</b>	<b>24</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			38		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			116,722		
<b>MOTIVOS MAS FRECUENTES</b>			1-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO 2-REPORTE INDEBIDO EN LAS CENTRALES DE RIESGOS 3-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		

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