



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: del 01/10/2015 al 31/12/2015

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
01	Cuenta de Ahorros	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	12	1	18
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS		1	20
02	Cuenta CTS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	13	3	26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	1	21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		29
		LIQUIDACIONES ERRADAS	1		25
		OTROS MOTIVOS		1	27
03	Crédito hipotecario para Vivienda	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	24
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)		2	23
04	Crédito de Consumo	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	24
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	1	2	23
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	24
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	14
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADOS EN EL EMPRESA	1		41
04	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	24
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)		1	27
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		18
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2		24
05	Servicio de Recaudaciones	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	22
06	Servicios Varios	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		22
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		6	21
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		3	19
07	Servicio de Atención al Usuario	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	24
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	29
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	3	21
<b>TOTAL</b>			<b>44</b>	<b>36</b>	<b>21.71</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>85</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>221,550</b>		

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