

# REPORTE Y ESTADÍSTICAS 2016 - I



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/16 al 31/03/16

N°	OPERACIÓN / 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	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	23
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	27
2	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	29
3	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		29
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	26
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		29

4	Carta fianza / fianzas	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1		29
5	Otras garantías (reales y personales)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		27
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1		28
6	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	23
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Entrega de billetes falsos	1		30
		<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>18</b>
		<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>			<b>27</b>
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>131,418</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 del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012 aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012 y Circular de Atención al Usuario G-184-2015.



**ANEXO N° 2  
INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS <sup>(1)</sup>**

REPORTE DE RECLAMOS N° RRI

Empresa: CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A.

Código (2):169

Del: 01/01/2016 al: 31/03/2016

CANAL (3)	OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO (4)	MOTIVO RECLAMO (5)	UBICACIÓN GEOGRAFICA Dpto-Prov (6)	REVISIÓN(7)	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (8) (En días)					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (9) (En días)											TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (10)		
					1 - 15	15 - 30	31 - 60	Más de 60	Total	A favor de la Empresa					A favor del Usuario					Total			
										1 - 15	15 - 30	31 - 60	Más de 60	Sub Total	1 - 15	15 - 30	31 - 60	Más de 60	Sub Total				
U1	01	06	2101	1								1								0	1	30	
U1	01	01	2101	1									1							0	1	27	
U1	01	03	2101	1									1							0	1	25	
U1	01	30	2111	1										0		1				1	1	23	
U1	01	39	2111	1									1		1					1	2	27	
U1	03	04	1501	1										0		1				1	1	29	
U1	09	06	2101	1									1		1					1	2	26	
U1	06	18	2101	1									1		1					0	1	29	
U1	06	106	2111	1										0		1				1	1	26	
U1	09	20	2101	1									1		1					0	1	29	
U1	09	20	2108	1									1		1					0	1	29	
U1	09	20	2111	1			1		1											0	1	0	
U1	15	14	2101	1									1		1					0	1	29	
U1	16	20	2101	1									1		1					0	1	27	
U1	16	14	2111	1									1		1					0	1	28	
U1	17	30	2108	1										0		1				1	1	23	
U1	29	29	0608	1									1		1					0	1	30	
TOTAL						1				1			12		12		6			6	18		
18																							TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE (11)
27																							TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS (12)
131,418																							TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE (13)

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, con excepción de aquellos aplicables al sistema privado de pensiones, así como la situación actual de los reclamos reportados "en trámite" en el trimestre anterior al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un (1) día, se computará como plazo de atención un (1) día.
- 2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
- 3) Consignar el código según la Tabla de Canales Adjunta (Anexo N° I)
- 4) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N°II). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
- 5) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° III). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de operación, servicio o producto consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° II.
- 6) Indicar el código que corresponda según el código de Zonas Geográficas proporcionada por el INEI de acuerdo a donde se presentó el reclamo. Las zonas geográficas deberán de agruparse de forma ascendente de acuerdo con el código de operación, servicio o producto y del motivo de reclamo. El nivel de precisión es departamento y provincia. Por ejemplo, si se desea indicar el departamento y provincia de Lima, se deberá señalar el código 1501. Para los reclamos que fueron originados en el extranjero registrar el código 9999. Si el reclamo se presenta a través de los canales con código 03,04,05 del Anexo
- 7) Indicar "1" para reportar las estadísticas de los reclamos presentados por primera vez y "2" para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo respectivo.
- 8) Indicar el número de reclamos en trámite precisando el plazo transcurrido desde su presentación. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
- 9) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario. El cálculo del plazo se deberá de realizar desde la recepción del reclamo por la empresa (FI) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el cálculo de la duración considerar FF-FI y cuando FI=FF considerar un (1) día, ya que no se admite cero (0) días.
- 10) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.
- 11) Es igual a la suma de los reclamos en trámite más los absueltos menos los reclamos en trámite del trimestre anterior.
- 12) Corresponde a la sumatoria del tiempo de absolución de cada reclamo resuelto en el periodo y dividido entre el número total de reclamos absueltos durante el mismo periodo.
- 13) Corresponde a las operaciones monetarias del trimestre para el sistema de seguros con la suma de todas las pólizas contratadas en el trimestre y de las solicitudes de cobertura presentadas en dicho trimestre (aceptadas o rechazadas).

CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO  
LOS ANDES S.A.

**ENRIQUE ORZZO MORENO**

Gerente General

CAJA RURAL DE AHORRO  
Y CREDITO LOS ANDES S.A.

**Washington Deza Deza**  
JEFE DE ATENCION AL USUARIO

Funcionario Responsable del Área