

## DESDE EL 2014 LA BANCA VIENE REDUCIENDO EL NÚMERO DE DIAS PARA ATENDER SUS RECLAMOS

### Desde el 2014 CADA VEZ ES MÁS CORTO EL PLAZO QUE SE TOMAN LOS BANCOS PAR ATENDER RECLAMOS DE SUS CLIENTES

Como se observa en el cuadro siguiente, en los últimos años, el plazo para la atención de los reclamos presentados a la banca privada registra una tendencia decreciente. Así, en el 2017, el promedio fue de 12 días, a diferencia del 2014 cuando el promedio de tiempo que se tomaban era de 15 días. De este modo, la banca soluciona las diferencias con sus clientes en cerca de un tercio del plazo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que como sabemos es de 30 días calendario.

Días promedio de absolución			
2014	2015	2016	2017
15	14	13	12

Fuente: ASBANC

Cabe señalar que durante el 2017, se realizaron más de 1,494 millones de operaciones bancarias, lo que equivale a más de 4 millones de transacciones al día, en promedio, cifra que también ha venido incrementándose año a año. Debido a la elevada transaccionalidad, que caracteriza al sector bancario, resulta indispensable presentar las estadísticas de reclamos en términos relativos, con el fin de hacer una evaluación no sesgada de los mismos.

Del total de operaciones realizadas en el 2017, el 0.11% motivaron reclamos presentados directamente a los bancos; es decir solo 11 de cada 10,000 operaciones fueron objeto de alguna queja.

Reclamos por cada 10 mil transacciones			
2014	2015	2016	2017
9	10	11	11

Fuente: ASBANC

Número de operaciones: bancos			
2014	2015	2016	2017
1,189'560,183	1,288'747,371	1,387'542,301	1,494'865,103

Fuente: ASBANC

Es importante remarcar que la industria bancaria atiende la gran mayoría de los reclamos dentro del

plazo establecido por la SBS, de 30 días calendario. Así, en el 2017 el 91.6% del total de reclamos presentados fueron atendidos dentro de este plazo.

Aquellos reclamos no resueltos en el plazo legal, se debe por lo general a que las entidades financieras necesitan información de otros proveedores, como las procesadoras de tarjetas - Visanet y McProcesos - lo que alarga el plazo establecido por el ente supervisor. No obstante, en estos casos los bancos informan a sus clientes sobre la complejidad del reclamo, comunicándoles que éste será resuelto en un plazo mayor a 30 días.

Reclamos absueltos dentro del plazo			
2014	2015	2016	2017
90.0%	90.5%	90.9%	91.6%

Fuente: ASBANC

**Esta es una publicación de la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC. De hacer referencia a esta información, agradeceremos se sirva consignar como fuente ASBANC.**

Para mayor información, consulte la página web de ASBANC: [www.asbanc.com.pe](http://www.asbanc.com.pe)