

TIEMPO DE RESPUESTA DE RECLAMOS BANCARIOS ES CADA VEZ MÁS CORTO

El tiempo que toma la atención a los reclamos presentados a las entidades bancarias miembros de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) viene evidenciando una reducción sostenible en los últimos tres años. Así, el plazo promedio durante el primer trimestre del 2018 fue de 11 días, mientras que en el primer trimestre del 2017 y en el 2016, fueron de 13 y 14 días respectivamente.

Como vemos, la banca viene haciendo esfuerzos permanentes para mejorar la atención de los reclamos de sus clientes y seguir reduciendo los tiempos, aun cuando la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha establecido legalmente que el plazo es de 30 días calendario.

TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días calendario): EMPRESAS BANCARIAS									
2016				2017				2018	
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	
14	13	11	13	13	12	12	12	11	

NÚMERO DE OPERACIONES: EMPRESAS BANCARIAS									
2016				2017				2018	
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	
323,106,130	337,604,489	357,109,046	369,722,636	349,429,380	359,753,147	384,504,687	401,177,889	402,843,538	

De otro lado, vemos que durante el I TRIM, se realizaron más de 400 millones de operaciones, lo que equivale a un promedio diario de más de 4.4 millones de operaciones, cifra que se incrementa por el dinamismo de nuestra economía y por los esfuerzos que vienen haciendo los agentes del mercado financiero para que más peruanos puedan acceder a los beneficios del sistema financiero. Consideramos que para tener una visión real de la situación, la mejor forma de analizar las estadísticas es en términos relativos, es decir, analizar el número de reclamos en relación al volumen de operaciones.

RECLAMOS POR CADA 10,000 TRANSACCIONES: EMPRESAS BANCARIAS									
2016				2017				2018	
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	
12	11	10	11	12	11	11	11	11	

En ese sentido, vemos que del total de operaciones realizadas en el I TRIM del 2018, el 0.11% generaron reclamos; es decir 11 de cada 10,000 operaciones fueron objeto de algún reclamo, cifra inferior a las de similar TRIM 2017 y 2016.

Es importante señalar que el sector bancario atiende la mayoría de reclamos dentro del plazo establecido por la SBS, de 30 días calendario, evitando incurrir en prórrogas. Así, en el I TRIM del 2018 el 93.6% del total de reclamos presentados fueron atendidos dentro de este plazo, porcentaje superior al registrado en el I TRIM del 2017, de 93%, y al del I TRIM del 2016, de 88.2%.

RECLAMOS ABSUELTOS DENTRO DEL PLAZO (30 DÍAS): EMPRESAS BANCARIAS								
2016				2017				2018
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM
88.2%	90.0%	93.2%	92.2%	93.0%	92.7%	89.9%	91.2%	93.6%

Es pertinente señalar que los reclamos resueltos fuera del plazo legal, se debe por lo general a que las entidades financieras necesitan información de otros proveedores, como las empresas procesadoras de tarjetas – Visanet y MC Procesos – 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.

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