

LA BANCA LOGRA REDUCIR SIGNIFICATIVAMENTE EL TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Las entidades bancarias miembros de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) lograron disminuir a 8 días el plazo promedio de atención de reclamos de sus clientes al tercer trimestre de 2018. Cabe señalar que en el primer trimestre del 2014 el tiempo promedio fue de 15.64 días, el cual ha ido decreciendo de manera paulatina hasta llegar a la cifra actual.

Cabe señalar que el principal motivo de esta reducción fue la implementación de mejores prácticas en los procesos de atención de reclamos por parte de algunas entidades bancarias, siempre procurando brindar un mejor servicio a sus clientes.

TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días calendario): EMPRESAS BANCARIAS MIEMBROS DE ASBANC											
2016				2017				2018			
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
14	13	11	13	13	12	12	12	11	11	8	

En línea con la reducción del plazo promedio de atención, observamos que el sector bancario atiende casi la totalidad de reclamos dentro del tiempo establecido por la SBS, evitando incurrir en prórrogas. Así, en el tercer trimestre del 2018, el 96.2% del total de reclamos presentados fueron atendidos dentro de este plazo, porcentaje muy superior al reportado en los trimestres previos.

Es importante señalar que el exceso en el plazo legal de resolución de algunos reclamos se debe a que, por lo general, las entidades financieras necesitan información de otros proveedores, como las empresas procesadoras de tarjetas, lo que requiere que se alargue el tiempo 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, en línea con lo establecido por la regulación

RECLAMOS ABSUELTOS DENTRO DEL PLAZO (30 DÍAS): EMPRESAS BANCARIAS MIEMBROS DE ASBANC											
2016				2017				2018			
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
88.2%	90.0%	93.2%	92.2%	93.0%	92.7%	89.9%	91.2%	93.6%	93.6%	96.2%	

NÚMERO DE OPERACIONES: EMPRESAS BANCARIAS MIEMBROS DE ASBANC											
2016				2017				2018			
I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV 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	426,184,579	457,211,413	

De otro lado, vemos que durante el tercer trimestre se realizaron **más** de 450 millones de operaciones bancarias, equivalentes a un promedio diario que supera los 5 millones de operaciones. Es importante destacar que esta cifra viene incrementándose como consecuencia del dinamismo de nuestra economía y los esfuerzos que vienen haciendo los agentes de mercado a favor de la inclusión financiera. Por ello, resulta necesario evaluar las estadísticas de reclamos en términos relativos, es decir, analizar el número de reclamos en relación al volumen de operaciones.

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

En ese sentido, se verifica que del total de operaciones realizadas en el tercer trimestre del 2018, el 0.10% generaron reclamos; es decir 10 de cada 10,000 operaciones fueron objeto de algún reclamo, cifra menor a las obtenidas en 2018 y 2017.

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