

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: del 01/07/2017 al 30/09/2017

N°	OPERACION. 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	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	11.86
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	10.00
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	16.25
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	4.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	8.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	21.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	12.80
8	[03] Cuenta a plazo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	17.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2017 al 30/09/2017

9	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3.00
10	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	22.50
11	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	10.00
12	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	6.25
13	[04] Cuenta CTS	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15.00
14	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8.00
15	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	19.00
16	[06] Tarjeta de débito	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	8	0	16.88
17	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	2	13.17

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2017 al 30/09/2017

18	[06] Tarjeta de débito	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	3	10.50
19	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	2	13.33
20	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	11.50
21	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9.00
22	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	10.00
23	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	7.80
24	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	12.50
25	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7.00
26	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	4.75

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2017 al 30/09/2017

27	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	0	16.40
28	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	0	13.33
29	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9.50
30	[16] Otras garantías (reales y personales)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9.00
31	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7.00
32	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12.00
33	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	19.00
34	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12.00
35	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	17.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2017 al 30/09/2017

36	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	30.00
37	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	2	9.50
38	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2.00
39	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	19.00
40	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	14.00
41	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	0	6.00
42	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	21.00
43	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	15.00
		<b>TOTAL</b>	85	25	12.07
		<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO</b>			110
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			1,641,589

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017