

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2018 al 31/03/2019

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)	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	2	22.17
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	22.17
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	30.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	24.14
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	20.50
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	29.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	1	0	30.00
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	1	22.00
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	22.25
11	[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)	0	1	16.00
12	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	8	1	20.11
13	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	19.00
14	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	3	21.47
15	[02] Cuenta corriente	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

16	[02] Cuenta corriente	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	21.00
17	[02] Cuenta corriente	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	13.00
18	[02] Cuenta corriente	[17] Incumplimiento del secreto bancario	1	0	17.00
19	[02] Cuenta corriente	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	1	27.00
20	[02] Cuenta corriente	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	12.00
21	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	16.67
22	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	22.00
23	[03] Cuenta a plazo	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	2	0	30.00
24	[03] Cuenta a plazo	[27] Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	24.00
25	[03] Cuenta a plazo	[29] Entrega de billetes falsos	2	0	28.00
26	[03] Cuenta a plazo	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	30.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

27	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	16.14
28	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	20.67
29	[04] Cuenta CTS	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	4.00
30	[04] Cuenta CTS	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	21.00
31	[04] Cuenta CTS	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	1	16.00
32	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	15.50
33	[04] Cuenta CTS	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	1	27.50
34	[04] Cuenta CTS	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	16.00
35	[04] Cuenta CTS	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	23.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

36	[04] Cuenta CTS	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher,retención de tarjeta)	0	1	9.00
37	[04] Cuenta CTS	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	28.00
38	[04] Cuenta CTS	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	30.00
39	[04] Cuenta CTS	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	22.00
40	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	3	21.88
41	[05] Tarjeta de crédito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	30.00
42	[05] Tarjeta de crédito	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher,retención de tarjeta)	0	1	7.00
43	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	30.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

44	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	26.75
45	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	18.75
46	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	30.00
47	[06] Tarjeta de débito	[104] Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	28.00
48	[06] Tarjeta de débito	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	27.00
49	[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)	11	4	22.20
50	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	0	29.25
51	[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)	3	5	20.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

52	[06] Tarjeta de débito	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	29.00
53	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	19.00
54	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	23.00
55	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	18.25
56	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	2.00
57	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	2	1	25.67
58	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[23] Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	8.00
59	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	20.00
60	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	24.71
61	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	1	21.20
62	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	2	0	28.50

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 01/01/2018 al 31/03/2019

63	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[14] Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	29.00
64	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	4.00
65	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	21.00
66	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	26.25
67	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	25.00
68	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	4	24.28
69	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	5	22.73
70	[09] Crédito de consumo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	5	0	26.80
71	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	15.17

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 01/01/2018 al 31/03/2019

72	[09] Crédito de consumo	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	18.50
73	[09] Crédito de consumo	[08] Resolución de contrato	1	0	18.00
74	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	10	9	17.79
75	[09] Crédito de consumo	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	1	0	32.00
76	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	25.00
77	[09] Crédito de consumo	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	17.00
78	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	0	18.00
79	[09] Crédito de consumo	[23] Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	23.00
80	[09] Crédito de consumo	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	8.00
81	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	8	21.17
82	[101] Giros	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	29.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

83	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	21.00
84	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	30.00
85	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	30.00
86	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	25.00
87	[104] Dinero electrónico	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	6.00
88	[104] Dinero electrónico	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	1.00
89	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22.00
90	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	30.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

91	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	26.00
92	[16] Otras garantías (reales y personales)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21.00
93	[16] Otras garantías (reales y personales)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	28.00
94	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	28.00
95	[27] Servicio de recaudación	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	14.00
96	[28] Pago de servicios	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6.50
97	[28] Pago de servicios	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15.00
98	[28] Pago de servicios	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	24.00
99	[28] Pago de servicios	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	24.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

100	[28] Pago de servicios	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	21.00
101	[28] Pago de servicios	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	17.00
102	[28] Pago de servicios	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	14.00
103	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	8.25
104	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	21.00
105	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	30.00
106	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	27.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

107	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	7.00
108	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	21.00
109	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	23.00
110	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	22.63
111	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25.00
112	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	28.00
113	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	29.00

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 01/01/2018 al 31/03/2019

114	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	9.00
115	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	27.00
116	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	2	20.33
117	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[27] Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	13.00
118	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	10.00
119	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	19.00
120	[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	21	3	21.08
121	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	21.25

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 01/01/2018 al 31/03/2019

122	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	24.87
123	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	3	20.44
124	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	25.00
125	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	11.00
126	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	6	19.73
127	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	29.00
128	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	1	29.00
129	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	3	0	29.00
130	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[29] Entrega de billetes falsos	3	0	25.67

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 01/01/2018 al 31/03/2019

131	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	4	23.77
	TOTAL		313	134	21.42
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO		447		
	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		7,376,278		

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