

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2018 al 30/06/2018

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	2	1	20.33
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)	2	0	13.50
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	21.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	30.00
6	[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	0	16.00

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 01/04/2018 al 30/06/2018

7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	19.00
8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	3	1	17.00
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	16.33
10	[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
11	[02] Cuenta corriente	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	21.00
12	[02] Cuenta corriente	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	13.00
13	[02] Cuenta corriente	[17] Incumplimiento del secreto bancario	1	0	17.00
14	[02] Cuenta corriente	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	1	27.00
15	[02] Cuenta corriente	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	3.00
16	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.00

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 01/04/2018 al 30/06/2018

17	[03] Cuenta a plazo	[29] Entrega de billetes falsos	2	0	28.00
18	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	18.67
19	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24.00
20	[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)	0	1	21.00
21	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	2.00
22	[04] Cuenta CTS	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	16.00
23	[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
24	[04] Cuenta CTS	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	28.00
25	[04] Cuenta CTS	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	22.00
26	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	7.00

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 01/04/2018 al 30/06/2018

27	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	22.00
28	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	17.00
29	[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)	1	1	24.00
30	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	30.00
31	[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	1	19.50
32	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	28.00
33	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	23.00
34	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5.00

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 01/04/2018 al 30/06/2018

35	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	26.00
36	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	24.50
37	[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
38	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	26.50
39	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	20.75
40	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	13.75
41	[09] Crédito de consumo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	28.00
42	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	14.50
43	[09] Crédito de consumo	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	8.00
44	[09] Crédito de consumo	[08] Resolución de contrato	1	0	18.00

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 01/04/2018 al 30/06/2018

45	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	21.00
46	[09] Crédito de consumo	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	17.00
47	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	23.50
48	[09] Crédito de consumo	[23] Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	23.00
49	[09] Crédito de consumo	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	8.00
50	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	2	27.17
51	[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
52	[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
53	[27] Servicio de recaudación	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1.00
54	[28] Pago de servicios	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2.00

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 01/04/2018 al 30/06/2018

55	[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
56	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	9.33
57	[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	0	16.50
58	[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
59	[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
60	[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	0	1	27.00
61	[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	1	1	25.50

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 01/04/2018 al 30/06/2018

62	[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
63	[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
64	[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	0	18.00
65	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	24.00
66	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	21.60
67	[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)	1	0	19.00
68	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	23.00
69	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	3	17.50
70	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	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 01/04/2018 al 30/06/2018

71	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[29] Entrega de billetes falsos	2	0	23.50
72	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	20.50
		TOTAL	88	41	19.23
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO			129
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,730,858

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