

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2018 al 30/09/2018

| 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) | [02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 1 | 25.67 |
| 2 | [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) | 1 | 0 | 30.00 |
| 3 | [01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | [06] Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 1 | 25.00 |
| 4 | [01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | [13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución) | 1 | 0 | 30.00 |
| 5 | [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) | 0 | 1 | 28.00 |
| 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) | 0 | 1 | 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 01/07/2018 al 30/09/2018

| | | | | | |
|----|--|--|---|---|-------|
| 7 | [01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | [29] Entrega de billetes falsos | 2 | 0 | 17.50 |
| 8 | [01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | [39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio | 5 | 0 | 28.60 |
| 9 | [02] Cuenta corriente | [39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 12.00 |
| 10 | [03] Cuenta a plazo | [04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 1 | 0 | 30.00 |
| 11 | [03] Cuenta a plazo | [21] Publicidad engañosa o información que induce a error | 2 | 0 | 30.00 |
| 12 | [03] Cuenta a plazo | [30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 30.00 |
| 13 | [04] Cuenta CTS | [22] Reporte indebido en la Central de Riesgos | 1 | 0 | 23.00 |
| 14 | [04] Cuenta CTS | [39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 2 | 29.00 |
| 15 | [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 |
| 16 | [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 01/07/2018 al 30/09/2018

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|-------|
| 17 | [06] Tarjeta de débito | [03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2 | 0 | 27.50 |
| 18 | [06] Tarjeta de débito | [06] Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 1 | 26.00 |
| 19 | [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 | 0 | 30.00 |
| 20 | [06] Tarjeta de débito | [18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 2 | 0 | 30.00 |
| 21 | [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) | 0 | 1 | 29.00 |
| 22 | [06] Tarjeta de débito | [30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 29.00 |
| 23 | [07] Crédito hipotecario para vivienda | [106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 0 | 1 | 2.00 |
| 24 | [08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | [02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 1 | 29.50 |

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 01/07/2018 al 30/09/2018

| | | | | | |
|----|--|--|---|---|-------|
| 25 | [08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | [13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución) | 1 | 0 | 29.00 |
| 26 | [08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | [21] Publicidad engañosa o información que induce a error | 1 | 0 | 21.00 |
| 27 | [08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | [39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 30.00 |
| 28 | [09] Crédito de consumo | [01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 0 | 30.00 |
| 29 | [09] Crédito de consumo | [02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | 0 | 25.20 |
| 30 | [09] Crédito de consumo | [03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 1 | 31.00 |
| 31 | [09] Crédito de consumo | [04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 2 | 0 | 29.50 |
| 32 | [09] Crédito de consumo | [07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 0 | 29.00 |
| 33 | [09] Crédito de consumo | [106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 1 | 1 | 23.00 |
| 34 | [09] Crédito de consumo | [39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio | 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 01/07/2018 al 30/09/2018

| | | | | | |
|----|---|--|---|---|-------|
| 35 | [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 |
| 36 | [104] Dinero electrónico | [29] Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 1.00 |
| 37 | [11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada) | [06] Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 30.00 |
| 38 | [17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros) | [09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos) | 1 | 0 | 28.00 |
| 39 | [28] Pago de servicios | [06] Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 24.00 |
| 40 | [28] Pago de servicios | [18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1 | 0 | 17.00 |
| 41 | [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 | 0 | 1 | 30.00 |
| 42 | [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 01/07/2018 al 30/09/2018

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|-------|
| 43 | [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 | 28.00 |
| 44 | [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 | 0 | 30.00 |
| 45 | [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 |
| 46 | [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 |
| 47 | [96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | [22] Reporte indebido en la Central de Riesgos | 0 | 2 | 29.00 |
| 48 | [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 | 3 | 1 | 22.25 |
| 49 | [97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas | [02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 4 | 1 | 28.40 |

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 01/07/2018 al 30/09/2018

| | | | | | |
|----|---|--|----|----|-----------|
| 50 | [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 | 23.00 |
| 51 | [97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas | [06] Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 27.00 |
| 52 | [97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas | [106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 1 | 1 | 28.00 |
| 53 | [97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas | [13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución) | 0 | 1 | 29.00 |
| 54 | [97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas | [20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas | 0 | 1 | 29.00 |
| 55 | [97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas | [21] Publicidad engañosa o información que induce a error | 2 | 0 | 28.50 |
| 56 | [97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas | [29] Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 30.00 |
| 57 | [97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas | [39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 27.50 |
| | | TOTAL | 66 | 32 | 25.93 |
| | TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO | | | | 98 |
| | TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | | 1,733,975 |

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