

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/10/2018 al 31/12/2018

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	7	0	20.86
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	1	23.00
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	22.00
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	29.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	2	0	24.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	0	21.50
8	[02] Cuenta corriente	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	21.00

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 01/10/2018 al 31/12/2018

9	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	23.00
10	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14.00
11	[03] Cuenta a plazo	[27] Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	24.00
12	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11.67
13	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	19.00
14	[04] Cuenta CTS	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	21.00
15	[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	0	11.00
16	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	29.00
17	[04] Cuenta CTS	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	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 01/10/2018 al 31/12/2018

18	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	22.00
19	[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
20	[06] Tarjeta de débito	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	27.00
21	[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)	7	2	24.00
22	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.00
23	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	2	0	25.50
24	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	19.00
25	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	19.00
26	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	22.00
27	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	19.00

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 01/10/2018 al 31/12/2018

28	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	22.25
29	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	23.50
30	[09] Crédito de consumo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	19.00
31	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	10.67
32	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	1	17.60
33	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	25.00
34	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	0	20.25
35	[101] Giros	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	29.00
36	[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

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 01/10/2018 al 31/12/2018

37	[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
38	[16] Otras garantías (reales y personales)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21.00
39	[28] Pago de servicios	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11.00
40	[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
41	[28] Pago de servicios	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	24.00
42	[28] Pago de servicios	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	14.00
43	[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
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	1	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 01/10/2018 al 31/12/2018

45	[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
46	[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
47	[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
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	7	0	22.57
49	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20.00
50	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	19.00
51	[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)	2	1	16.00
52	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25.00
53	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	24.67

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 01/10/2018 al 31/12/2018

54	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	18.00
	TOTAL		101	15	20.47
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO		116		
	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		1,867,523		

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