

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2019 al 30/06/2019

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	8.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	24.17
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)	0	1	10.00
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	13.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	13.50
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	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 01/04/2019 al 30/06/2019

7	[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	14.00
8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	29.00
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	25.00
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	5	16.50
11	[02] Cuenta corriente	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	26.00
12	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	13.33
13	[03] Cuenta a plazo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	21.00
14	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	23.00
15	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	18.00
16	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	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 01/04/2019 al 30/06/2019

17	[04] Cuenta CTS	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	30.00
18	[04] Cuenta CTS	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	27.00
19	[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	5.00
20	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	18.00
21	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8.00
22	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1	7.00
23	[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)	3	1	16.75
24	[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	0	14.33

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 01/04/2019 al 30/06/2019

25	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	19.00
26	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9.00
27	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	11.00
28	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	18.00
29	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[27] Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	1.00
30	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	28.00
31	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	18.00
32	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	18.33
33	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	20.40

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 01/04/2019 al 30/06/2019

34	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	29.00
35	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	27.50
36	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	1	23.83
37	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	4	19.25
38	[09] Crédito de consumo	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	22.00
39	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	54.00
40	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	15.50
41	[101] Giros	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.00
42	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	26.00
43	[16] Otras garantías (reales y personales)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10.00

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 01/04/2019 al 30/06/2019

44	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[33] Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	24.00
45	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	25.00
46	[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	0	1	5.00
47	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	11.00
48	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	17.00
49	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[24] Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	0	20.00
50	[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	9.00

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 01/04/2019 al 30/06/2019

51	[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	24.00
52	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	21.00
53	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	20.00
54	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	12.00
55	[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	2	6	16.50
56	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	17.20
57	[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	25.00
58	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	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 01/04/2019 al 30/06/2019

59	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	3	13.33
60	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[27] Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	1.00
61	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	19.33
	TOTAL		68	53	18.35
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO				121
	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				1,878,930

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