

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2019 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)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	13.33
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	17.00
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	9.00
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[104] Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	7.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	21.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	8	8.44
7	[02] Cuenta corriente	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	29.00
8	[02] Cuenta corriente	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	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 01/01/2019 al 31/03/2019

9	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13.00
10	[03] Cuenta a plazo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2.00
11	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11.50
12	[04] Cuenta CTS	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	27.00
13	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	8.00
14	[04] Cuenta CTS	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	13.00
15	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	25.00
16	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	9.00
17	[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)	0	1	8.00

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 01/01/2019 al 31/03/2019

18	[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	3	15.00
19	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
20	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	7.00
21	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	1	0	2.00
22	[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)	1	0	30.00
23	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	16.00
24	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	26.00
25	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	15.57
26	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	19.25

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 01/01/2019 al 31/03/2019

27	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15.00
28	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	3	14.50
29	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	2	0	9.00
30	[09] Crédito de consumo	[33] Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	6.00
31	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	11.00
32	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9.00
33	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11.00
34	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	22.00
35	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	10.00
36	[16] Otras garantías (reales y personales)	[27] Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	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 01/01/2019 al 31/03/2019

37	[27] Servicio de recaudación	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8.00
38	[28] Pago de servicios	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	11.00
39	[28] Pago de servicios	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	20.00
40	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	5.50
41	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[08] Resolución de contrato	1	0	12.00
42	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[11] Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos	1	0	10.00
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	2	0	12.50
44	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	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 01/01/2019 al 31/03/2019

45	[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	8	8.40
46	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	9.29
47	[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	2.00
48	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	11.00
49	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	3.00
50	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	9.25
		TOTAL	59	47	12.08
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO			106
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,840,639

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