

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2020 al 30/06/2020

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	8	8.10
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)	3	1	23.50
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	1.00
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	18.00
5	[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	46.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	51.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1.00

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 01/04/2020 al 30/06/2020

8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	9.75
9	[02] Cuenta corriente	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1.00
10	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	20.00
11	[03] Cuenta a plazo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2.00
12	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	36.00
13	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	51.00
14	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	14	22.06
15	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	21	19.27
16	[04] Cuenta CTS	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1.00

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 01/04/2020 al 30/06/2020

17	[04] Cuenta CTS	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	3	31.33
18	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	28.00
19	[04] Cuenta CTS	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	2	25.00
20	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	1.00
21	[04] Cuenta CTS	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	4	28.50
22	[04] Cuenta CTS	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	3	1.00
23	[04] Cuenta CTS	[29] Entrega de billetes falsos	0	1	47.00
24	[04] Cuenta CTS	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	4	5.50
25	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	15	10.94
26	[06] Tarjeta de débito	[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 01/04/2020 al 30/06/2020

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	1.00
28	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	16.67
29	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	5.25
30	[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	2	3.50
31	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	40.00
32	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7.00
33	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15.00
34	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	36.00

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 01/04/2020 al 30/06/2020

35	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	5	22.67
36	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	6	16.00
37	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	13.00
38	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	51.00
39	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	1.00
40	[09] Crédito de consumo	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	1.00
41	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	3	3.67
42	[09] Crédito de consumo	[23] Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	1	9.00
43	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	7	21.25

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 01/04/2020 al 30/06/2020

44	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[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
45	[27] Servicio de recaudación	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	19.00
46	[27] Servicio de recaudación	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	19.00
47	[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)	3	0	14.00
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	1	4	6.00
49	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	40.00
50	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	14.17
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)	1	2	47.33

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 01/04/2020 al 30/06/2020

52	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	51.00
53	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	18.50
54	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	32.00
		<b>TOTAL</b>	43	148	17.55
		<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO</b>			191
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			764,347

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