

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/10/2019 al 31/12/2019

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	0	1	27.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	22.67
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	28.00
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	19.75
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	25.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	18.00
7	[02] Cuenta corriente	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5.00
8	[02] Cuenta corriente	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	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 01/10/2019 al 31/12/2019

9	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14.00
10	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	13.00
11	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	7	13.57
12	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	18.00
13	[04] Cuenta CTS	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	29.00
14	[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)	0	1	8.00
15	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	28.00
16	[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	0	30.00
17	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	9.50

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 01/10/2019 al 31/12/2019

18	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	22.00
19	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29.00
20	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	8.00
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)	0	3	23.00
22	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	21.00
23	[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	15.00
24	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	17.50
25	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	18.00
26	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	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 01/10/2019 al 31/12/2019

27	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30.00
28	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	15.00
29	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	8	17.40
30	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	3	21.00
31	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	15.00
32	[09] Crédito de consumo	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	27.00
33	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	3	18.33
34	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	24.50
35	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	16.00
36	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	12.00
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	0	1	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 01/10/2019 al 31/12/2019

38	[16] Otras garantías (reales y personales)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	23.00
39	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	11.00
40	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	15.00
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	2	27.00
42	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9.00
43	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	2	20.00
44	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[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

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 01/10/2019 al 31/12/2019

45	[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	8.00
46	[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	0	2	28.00
47	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	20.00
48	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	27.00
49	[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	0	8	21.63
50	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	20.33
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)	0	1	20.00
52	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	21.50

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 01/10/2019 al 31/12/2019

53	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	3	15.67
54	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	33.75
		<b>TOTAL</b>	12	98	19.74
		<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO</b>			110
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			2,043,263

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