

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2017 al 30/06/2017

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	4	0	7.50
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)	2	0	7.00
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	13.33
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	17.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	11.00
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	1.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	2	0	10.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2017 al 30/06/2017

8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	9.00
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	0	10.00
10	[03] Cuenta a plazo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	13.33
11	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
12	[03] Cuenta a plazo	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	7.00
13	[03] Cuenta a plazo	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	11.00
14	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	14.00
15	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	18.25
16	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	9.00
17	[04] Cuenta CTS	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	8.00
18	[04] Cuenta CTS	[29] Entrega de billetes falsos	2	0	7.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2017 al 30/06/2017

19	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	10.00
20	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13.00
21	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	17.00
22	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	2	0	10.50
23	[06] Tarjeta de débito	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	6.00
24	[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)	1	1	8.50
25	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	9.50
26	[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)	4	0	12.25
27	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	18.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2017 al 30/06/2017

28	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	5.00
29	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12.00
30	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	7.00
31	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	13.00
32	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	18.67
33	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	24.00
34	[09] Crédito de consumo	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	20.00
35	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	1	6.50
36	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	24.00
37	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: del 01/04/2017 al 30/06/2017

38	[101] Giros	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	18.00
39	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	20.00
40	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	19.00
41	[28] Pago de servicios	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11.00
42	[28] Pago de servicios	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	18.00
43	[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	2	1	14.33
44	[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	9	0	14.56
45	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8.00
46	[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	0	20.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2017 al 30/06/2017

47	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6.50
48	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	6.50
		<b>TOTAL</b>	89	10	11.87
		<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO</b>			99
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			1,514,102

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181 - 2012