

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/04/2018 al 30/06/2018

N°	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos.	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	2	7.17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos).	1	3	8.25
		Transacciones no procesadas/mal realizadas.	0	5	16.8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).	0	1	17
		Liquidaciones erradas.	0	1	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	7	1	17.13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta).	1	5	13.17
		Entrega de billetes falsos	3	0	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	6	6.75
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta).	0	6	8.83
Inadecuada atención al usuario	4	12	8.31		
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos.	0	2	10.5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos).	0	1	17
		Transacciones no procesadas/mal realizadas.	0	1	20
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).	1	0	17

		Inadecuada atención al usuario.	0	2	10.5
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	22.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos).	0	1	13
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	27.5
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta).	0	1	5
		Inadecuada atención al usuario	0	1	2
04	Tarjeta de debito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	1	6.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos).	4	2	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	79	26.42
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos).	23	11	17.41
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	4	128	7.8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	8	7
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	3	111	9
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales.	1	2	11.33
05	Credito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos.	1	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos).	1	0	7
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	15
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos.	1	0	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	0	18.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	4	11.33
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	23
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	23

07	Credito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	3	0	7
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	7	0	8.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	9	9	13.28
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	15
		Transacciones no procesadas/mal realizadas.	0	2	10.5
		Inadecuada ejecución de garantías.	0	1	39
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	4	1	21
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	0	1	13
		Reporte indebido en la central de riesgos.	12	1	12.92
		Entrega de billetes falsos.	1	0	3
	Inadecuada atención al usuario.	6	9	7.67	
08	Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos).	0	1	19
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	8
		Reporte indebido en la central de riesgos.	1	0	5
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos.	0	1	1
10	Carta fianza/fianzas	Inadecuada atención al usuario.	0	1	7
11	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos).	1	0	15
		Transacciones no procesadas/mal realizadas.	2	2	5.25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	7
		Inadecuada atención al usuario.	0	1	3
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada atención al usuario.	1	0	15
		Problemas relacionados con la pagina web de la empresa.	1	0	8

13	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario.	9	15	6.21
		Problemas relacionados con la pagina web de la empresa.	1	0	6
14	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos.	1	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	0	8.83
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, iff, entre otros cargos).	9	9	14.28
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	1	39
		Transacciones no procesadas/mal realizadas.	5	6	11.82
		Inadecuada ejecución de garantías.	1	0	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	15	3	10.33
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1	1	7
		Reporte indebido en la central de riesgos.	2	2	18.25
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores.	2	0	11
		Entrega de billetes falsos.	1	0	10
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas.	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario.	9	3	5.25
Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	12		
T O T A L			192	473	12
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					636
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2043651

Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017