


**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/01/2019 al 31/03/2019

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 clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	60
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	4	6.4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	6	6.4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	0	8.67
		Problemas relacionados a garantias (entre otros: valuacion, tasacion y ejecucio)	1	0	22
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	14
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	1	0	5
		Entrega de billetes falsos	5	0	14.4
		Inadecuada atencion al usuario	4	9	10.77
02	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	2	5.5
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	8
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	10.5
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
		Inadecuada atencion al usuario	1	1	8
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	20
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	13
		Inadecuada atencion al usuario	2	0	6.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	4	5.33
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	14	19.29

04	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	10	2	19.17
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	1	14	14.2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	4	4	6.13
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	5	27	11.78
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	7
05	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	3	0	3.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	4
		Demora o incumplimiento en la devolucion de documentos valorados/titulos valores	1	1	4.5
		Inadecuada atencion al usuario	0	2	4.5
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	0	9.5
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	0	1	1
07	Crédito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	2	0	7
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	4	0	5.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	22	9	14.32
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	3	7.25
		Inadecuada ejecucion de garantias	1	0	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	2	21.6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	23
		Reporte indebido en la central de riesgos	23	3	17
		Demora o incumplimiento en la devolucion de documentos valorados/titulos valores	0	1	16
		Inadecuada atencion al usuario	5	6	9.91
8	Giros	Entrega de billetes falsos	0	1	8
9	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	1	10.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	7	2	13.33
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	20

10	Transferencia de fondos	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	7.33
11	Servicio de recaudaciones	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	13
12	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	0	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	10.5
		Inadecuada atencion al usuario	0	3	1.33
13	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atencion al usuario	5	17	7.18
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	1	14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	2	8
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	59
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	10.33
		Reporte indebido en la central de riesgos	5	3	11.5
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
		Inadecuada atencion al usuario	4	7	8.91
<b>TOTAL</b>			165	161	11.9
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>307</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1,866,096.00</b>

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