



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/07/2018 al 30/09/2018

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	2	0	35.5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	12.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	1	7.33
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	5	6.22
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	14.4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	10
		Entrega de billetes falsos	2	0	11.5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	1
		Inadecuada atención al usuario	5	8	5
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	7.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	7.5
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	49
		Liquidaciones erradas	2	0	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	4.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	2	8.5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	49	22.91
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	19	7	17.88

04	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	30	9.15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	11	3.93
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	37	10.17
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	14
		Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	0	3	4
05	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	1	17
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	10
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	4	2	11.83
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	16
07	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	5	5	16.5
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	33
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	10
		Inadecuada valuación de garantías (tasación)	1	0	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	1	17.88
		Entrega de billetes falsos	1	0	7
Inadecuada atención al usuario	1	3	4.5		
08	Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0	1	12
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	7
		Entrega de billetes falsos	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario	0	1	8

09	Cuenta sueldo	Inadecuada atención al usuario	1	0	2
10	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15
		Liquidaciones erradas	1	0	34
11	Carta fianza/fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0	2	6
12	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	2.5
		Inadecuada atención al usuario	1	1	2.5
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	4
14	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario	5	19	4.96
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	15.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	10	4	12.29
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	9.5
		Inadecuada ejecución de garantías	1	0	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	9	1	15.1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	12
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	14.67
		Inadecuada atención al usuario	11	4	10.47
<b>T O T A L</b>			155	222	12.14
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>388</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>2,145,353</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