

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01/07/2020 al 30/09/2020

| 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  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 3                     | 3   | 18  |
|  |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 8                     | 1   | 25  |
|  |   | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 5                     | 2   | 11  |
|  |   | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)   | 7                     | 0   | 12  |
|  |   | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)  | 9                     | 3   | 23  |
|  |   | Material informativo incompleto o publicidad engañosa   | 1                     | 1   | 8   |
|  |   | Entrega de billetes falsos  | 0                     | 1   | 50  |
|  |   | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios   | 1                     | 0   | 4   |
|  |   | Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario   | 1                     | 0   | 22  |
|  |   | Error en los datos del usuario registrado en la empresa   | 0                     | 1   | 21  |
|  |   | Inadecuada atención al usuario  | 3                     | 4   | 13  |
|  |   | Problemas relacionados con la página web de la empresa  | 1                     | 2   | 5   |
|  |   | 02  | Cuenta a plazo        | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos | 2   |
| Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 0   |   |                       | 1   | 21  |
| Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.                                  | 2   |   |                       | 0   | 6   |
| Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)                                     | 1   |   |                       | 0   | 84  |
| Problemas relacionados con la página web de la empresa   | 1   |   |                       | 0   | 9   |
| 03   | Cuenta cts  | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos   | 2                     | 0   | 15  |
|  |   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 3                     | 1   | 11  |
|  |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 1                     | 0   | 72  |
|  |   | Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.                                       | 2                     | 0   | 8   |
|  |   | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 2                     | 0   | 31  |
|  |   | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)   | 5                     | 0   | 6   |
|  |   | Liquidaciones erradas   | 8                     | 0   | 12  |
|  |   | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)  | 4                     | 0   | 9   |
|  |   | Inadecuada atención al usuario  | 0                     | 1   | 1   |
|  |   | Problemas relacionados con la página web de la empresa  | 1                     | 0   | 3   |
| 04   | Tarjeta de debito   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 2                     | 0   | 65  |
|  |   | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 0                     | 21  | 24  |
|  |   | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)  | 16                    | 2   | 31  |
|  |   | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios   | 2                     | 12  | 11  |
|  |   | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 10                    | 44  | 12  |
|  |   | Problemas relacionados con la página web de la empresa  | 1                     | 1   | 5   |
| 05   | Credito hipotecario para vivienda   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 4                     | 4   | 14  |
|  |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 9                     | 3   | 14  |
|  |   | Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.                                       | 0                     | 1   | 25  |
|  |   | Inadecuada atención al usuario  | 2                     | 0   | 19  |
|  |   | Problemas relacionados con el pago anticipado del credito   | 3                     | 0   | 20  |
| 06   | Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 2                     | 1   | 11  |
|  |   | Reporte indebido en la central de riesgos   | 0                     | 1   | 21  |
| 07   | Credito de consumo  | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos   | 6                     | 1   | 25  |
|  |   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 9                     | 8   | 12  |
|  |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 44                    | 14  | 16  |
|  |   | Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.                                       | 0                     | 1   | 19  |
|  |   | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 1                     | 1   | 18  |
|  |   | Liquidaciones erradas   | 1                     | 0   | 9   |
|  |   | Inadecuada ejecución de garantías   | 3                     | 0   | 14  |
|  |   | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)  | 1                     | 0   | 5   |
|  |   | Reporte indebido en la central de riesgos   | 16                    | 5   | 13  |
|  |   | Inadecuada atención al usuario  | 3                     | 3   | 8   |
| Problemas relacionados a cajeros corresponsales  | 0   | 1   | 5                     |   |   |
| Problemas relacionados con el pago anticipado del credito  | 1   | 1   | 39                    |   |   |
| 08   | Giros   | Error en los datos del usuario registrado en la empresa   | 0                     | 1   | 7   |
| 09   | Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)                                | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos   | 0                     | 1   | 118   |
|  |   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 2                     | 3   | 9   |
| 10   | Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)                    | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 4                     | 1   | 15  |
|  |   | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 1                     | 6   | 7   |
| 11   | Custodia de valores   | Inadecuada atención al usuario  | 1                     | 0   | 1   |
| 12   | Pago de servicios   | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 2                     | 1   | 10  |
|  |   | Inadecuada atención al usuario  | 0                     | 1   | 16  |
| 13   | Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)           | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 0                     | 1   | 1   |
|  |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 2                     | 0   | 12  |
| 14   | Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 1                     | 0   | 15  |
|  |   | Inadecuada atención al usuario  | 15                    | 17  | 9   |
|  |   | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos   | 1                     | 5   | 18  |
|  |   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 9                     | 4   | 7   |
|  |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)      | 56                    | 35  | 14  |

|                                  |  |   |     |         |    |
|----------------------------------|--|---|-----|---------|----|
| 15                               | Creditos a pequeñas empresas y microempresas | Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas. | 1   | 1       | 20 |
|                                  |  | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 3   | 2       | 17 |
|                                  |  | Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)     | 3   | 0       | 48 |
|                                  |  | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                   | 1   | 0       | 23 |
|                                  |  | Reporte indebido en la central de riesgos   | 6   | 1       | 32 |
|                                  |  | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                           | 0   | 1       | 9  |
|                                  |  | Inadecuada atención al usuario  | 10  | 2       | 11 |
|                                  |  | Problemas relacionados con el pago anticipado del credito                         | 15  | 3       | 13 |
|                                  |  | <b>T O T A L</b>  | 342 | 232     | 15 |
|                                  |  | <b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>                              |     |         |    |
| <b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b> |  |   |     | 1402116 |    |

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