



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2018 al 31/12/2018

| 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 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 1 | 4.75 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 5 | 0 | 8 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 2 | 4 | 8.5 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 1 | 5 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 7 | 0 | 17.29 |
| | | Entrega de billetes falsos | 3 | 0 | 10.33 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 1 | 4 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 7 | 8.22 |
| 02 | Cuenta a plazo | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos | 1 | 1 | 9.5 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 1 | 22.75 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 2 | 0 | 3.5 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 0 | 1 | 1 |
| 03 | Cuenta cts | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos | 2 | 0 | 3.5 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 2 | 8 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 0 | 1 | 10 |
| | | Liquidaciones erradas | 3 | 1 | 4.25 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 1 | 0 | 14 |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 12 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 0 | 1 | 33 |
| Inadecuada atención al usuario | 2 | 0 | 10.5 | | |

| | | | | | |
|--|---|--|----|----|-------|
| 04 | Tarjeta de débito | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 11.5 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 9 | 1 | 10.5 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 5 | 42 | 24.96 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 17 | 8 | 20.96 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 5 | 12 | 10.53 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 12 | 8.69 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 4 | 26 | 14.8 |
| | | Problemas relacionados a cajeros corresponsales | 1 | 0 | 7 |
| | | Problemas relacionados con la página web de la empresa | 0 | 1 | 8 |
| 05 | Crédito hipotecario para vivienda | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 3 | 0 | 19 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 2 | 0 | 8 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | 0 | 35 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 0 | 1 | 13 |
| 06 | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | Reporte indebido en la central de riesgos | 0 | 1 | 33 |
| 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 | 3 | 3 | 10.5 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 10 | 10 | 11.65 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 0 | 3 | 11.67 |
| | | Inadecuada ejecución de garantías | 1 | 0 | 15 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 1 | 0 | 12 |
| | | Demoras o incumplimiento en el envío de correspondencia | 1 | 0 | 5 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 0 | 21 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 4 | 0 | 12 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 1 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 5 | 10.57 |
| Problemas relacionados con la página web de la empresa | 0 | 1 | 3 | | |
| 8 | Giros | Inadecuada atención al usuario | 0 | 1 | 3 |

| | | | | | |
|---|---|--|------|-----|--------------------|
| 9 | Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 17 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 1 | 1 | 14 |
| 10 | Transferencia de fondos | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 0 | 2 | 12.5 |
| 11 | Carta fianza/fianzas | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 0 | 1 | 6 |
| 12 | Otras garantías (reales y personales) | Inadecuada ejecución de garantías | 0 | 2 | 8 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | 0 | 8 |
| 13 | Custodia de valores | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 1 | 0 | 6 |
| 14 | Servicio de recaudaciones | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 2 | 0 | 2 |
| 15 | Pago de servicios | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 1 | 3 | 8.75 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 0 | 4 | 3 |
| 16 | Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares) | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 0 | 1 | 8 |
| 17 | Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Inadecuada atención al usuario | 6 | 31 | 7.22 |
| 18 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 1 | 19 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 6 | 3 | 12.78 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 2 | 2 | 8.25 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 0 | 61 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 6 | 2 | 30.5 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 4 | 19 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 4 | 1 | 23.2 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 0 | 1 | 2 |
| | | Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas | 0 | 1 | 8 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 1 | 6 | 10.57 |
| Problemas relacionados con el pago anticipado del credito | 0 | 3 | 3.33 | | |
| TOTAL | | | 152 | 218 | 13.8 |
| TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 367 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | 2191,258.00 |

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