

### RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2019

Item	CODIGOS	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones,	2	0	18.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	20.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	18.50
			0	2	9.00
			0	3	27.67
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	26.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	49.00
			4	0	21.25
			0	2	1.00
			0	2	18.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	0	9.73
			0	56	5.60
		Entrega de billetes falsos	2	0	14.50
Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	4.00		
Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	21.00		
	0	4	3.00		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	12.00		
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones,	1	0	18.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	25.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	21.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	10.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	2.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	23.50
			0	1	98.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	3.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	2.00
			0	1	43.00
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	3.00		
5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	19.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	31.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	29.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	21.00
7	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	40.00
			1	0	30.00
			1	0	14.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	29.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	15.00
			2	0	21.00
		0	1	12.00	
Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	11.00		
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	16.00
9	Otras garantías (reales y personales)	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	7.00
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones,	2	0	10.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	23.50
		3	0	3.00	

11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	20.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	20.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	20.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	15.00
12	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	6	11.17
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>135</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>13.13</b>
<b>TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1854097</b>

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"