

RECLAMOS RECIBIDOS AL I TRIMESTRE DEL 2020

| 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, productos y servicios | 2 | 0 | 14.00 |
| | | | 2 | 0 | 21.00 |
| | | | 2 | 0 | 5.00 |
| | | | 1 | 0 | 5.00 |
| | | | 2 | 1 | 19.00 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 28.00 |
| | | | 1 | 0 | 37.00 |
| | | | 1 | 0 | 30.00 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 2 | 30.00 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 0 | 1 | 24.00 |
| | | | 2 | 0 | 24.00 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1 | 0 | 35.00 |
| | | | 0 | 1 | 9.00 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 1 | 1 | 18.00 |
| | | | 0 | 1 | 60.00 |
| | | | 0 | 1 | 23.00 |
| | | | 1 | 1 | 21.00 |
| | 0 | 1 | 18.00 | | |
| Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 39.00 | | |
| Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 0 | 1 | 6.00 | | |
| | 1 | 1 | 31.00 | | |
| Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 1 | 0 | 24.00 | | |
| 2 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 41.00 |
| | | | 1 | 0 | 30.00 |
| | | Liquidaciones erradas | 1 | 0 | 28.00 |
| 3 | Cuenta CTS | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 25.00 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 48.00 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 0 | 1 | 25.00 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 23.00 |
| | | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 1 | 0 | 25.00 |
| 4 | Tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 15.00 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 0 | 1 | 7.00 |
| | | | 0 | 1 | 16.00 |
| 5 | Crédito hipotecario para vivienda | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 5.00 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 5.00 |
| | | Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución) | 0 | 1 | 25.00 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 28.00 |
| 6 | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 1 | 0 | 22.00 |
| | | | 1 | 0 | 12.00 |
| 7 | Crédito de consumo | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 0 | 1 | 36.00 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 24.00 |
| | | | 2 | 0 | 28.00 |
| | | | 0 | 1 | 64.00 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 0 | 25.00 |
| | | | 1 | 0 | 20.00 |
| | | | 1 | 0 | 25.00 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 2 | 0 | 15.00 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | 0 | 21.00 |
| | | Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos | 0 | 1 | 70.00 |
| | | | 1 | 0 | 26.00 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 29.00 |
| | | | 1 | 0 | 26.00 |
| | 1 | 1 | 22.00 | | |
| | 0 | 1 | 25.00 | | |
| Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 2 | 0 | 10.00 | | |

| | | | | | |
|--|---|---|-------|-------|----------------|
| 8 | Servicio de recaudación | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 23.00 |
| 9 | Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28. | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 13.00 |
| | | Publicidad engañosa o información que induce al error | 1 | 0 | 22.00 |
| 10 | Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 0 | 117.00 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 3.00 |
| | | | 1 | 0 | 12.00 |
| | | | 2 | 0 | 10.00 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 18.00 |
| | | 1 | 0 | 13.00 | |
| 11 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 0 | 200.00 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 33.00 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 27.00 |
| | | | 1 | 0 | 22.00 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 0 | 10.00 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 0 | 1 | 29.00 |
| | | | 1 | 0 | 20.00 |
| | | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 1 | 0 | 32.00 |
| | 1 | 0 | 27.00 | | |
| | | 0 | 1 | 16.00 | |
| 12 | Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 0 | 1 | 12.00 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 1 | 0 | 27.00 |
| 13 | Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 0 | 2 | 90.00 |
| 14 | Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 22.00 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 21.00 |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 105 |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS | | | | | 26.9479 |
| TOTAL DE NUMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | 1920847 |

"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"