

### RECLAMOS RECIBIDOS AL III TRIMESTRE DEL 2016

Item	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de Ahorros (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	31.00
			1	0	10.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	26.00
			1	0	21.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	31.00
			0	1	28.00
			0	1	17.00
			2	11	15.00
			0	1	27.00
			0	1	25.00
		Problemas relacionados con cajero automático de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	7	16.00
			0	1	24.00
0	1		16.00		
0	1		7.00		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	28.00		
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	18.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	21.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	18.00
4	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	23.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	3	9.00
			0	1	7.00
5	Crédito corporativo a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	26.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	30.00
		Resolución de contrato	0	1	66.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	35.00

Item	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	24.00
			0	1	27.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	23.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	29.00
			1	0	28.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	20.00
			1	0	36.00
			1	0	43.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	22.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	30.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	29.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	24.00
			1	0	21.00
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	11.00		
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	8.00		
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas entre otros similares) distintos a los señalados en los códigos 27 y 28	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	3.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	30.00
		Resolución de contrato	0	1	16.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	0	186.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	31.00
8	Multiseguros	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	0	14.00
9	Agrícola	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25.00
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	17.00
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	18.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	25.00

Item	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	23.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	0	100.00
12	Microseguros	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	26.00
13	Cuenta de ahorros destinada al deposito de remuneraciones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	28.00
			1	4	19.00
			1	0	40.00
			0	1	7.00
14	Préstamos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	31.00
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	15.00
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>90</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>20</b>
<b>TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1305270</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 8181-2012"