

### RECLAMOS RECIBIDOS AL III TRIMESTRE DEL 2017

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)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	22.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	57.00
			1	0	18.00
			0	1	17.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	6.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	8	14.00
			0	1	25.00
			1	0	28.00
			0	1	14.00
			0	1	4.00
			0	1	2.00
			0	1	2.00
			1	0	23.00
		0	1	28.00	
Entrega de billetes falsos	1	0	4.00		
Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	31.00		
	1	0	21.00		
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	13.00		
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	8.00		
2	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	20.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27.00
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	37.00
			1	0	98.00
			1	0	40.00
			0	1	8.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	13.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	30.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	51.00
			1	0	26.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	30.00
1	0	9.00			
6	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	19.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	19.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	11.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	116.00
			0	1	39.00
			2	0	24.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	18.00
1	0	28.00			

7	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	43.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	32.00
			1	0	19.00
			1	0	33.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	29.00
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	38.00		
8	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15.00
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	14.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	31.00
10	Vehículos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	91.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	101.00
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	12.00
			2	0	24.00
			0	1	14.00
			1	0	8.00
			1	0	17.00
			1	0	8.00
			1	0	5.00
		1	0	14.00	
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	7.00		
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	84.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	32.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	15.00
			1	0	33.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	23.00
13	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Entrega de billetes falsos	1	0	15.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	17.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	11.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	12.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	28.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	17.00
0	1		23.00		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>76</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>24</b>		
<b>TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1524348</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"