

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)	
				A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	01	01 CUENTA DE AHORRO (No incluye el código 102)	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		1	22.00
	03		105	PROBLEMAS RELACIONAS A LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA.		1	3.00
	99		18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA).		1	74.00
2	01	04 CUENTA CTS	07	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1		17.00
	03		02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		1	6.00
	06		103	DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS.	1		28.00
	99		01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	2		13.00
			04	MODIFICACION INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS.	1		4.00
	07		07	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1		12.00
	18		18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		25.00
3	01	96 ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1	1	12.00
4	07	06 TARJETA DE DÉBITO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		1	4.00
	99		06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	48.00
5	01	09 CREDITO CONSUMO	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)		1	14.00
	07		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1		17.00
	99		01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	2		12.00
			02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		9.00
	02		02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		26.00
	03		03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		4.00
	03		03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	2		5.50
	13		13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	3	1	16.00
18	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		16.00		

				20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	17.00
				33	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO.		1	18.00
				39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		2	2.00
				106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO.	1		25.00
6	99	11	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UN MISMA SUPERVISADA)	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	7.00
7	99	19	CUSTODIA DE VALORES	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		26.00
8	99	24	ARRENDAMIENTO FINANCIERO (LEASING)	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.		1	30.00
9	99	27	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	1		1.00
10	99	29	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, CIOBRANZAS, PAGOS JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28.	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		12.00
11	01	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		1	3.00
	99			01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.		1	12.00
	99			02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		21.00
	99			03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		21.00
	99			03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	3	17	54.05
	99			03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		24.00
	99			18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	27.00
	99			20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS.	1		1.00
	99			20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	7	20.36
	99			22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		12.00
	99			22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	30.00
	99			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1		21.00
TOTAL						43	22	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						64		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS						16.48		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						286,950		

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012.