

| 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 | 03 CUENTA A PLAZO | 39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. | 1 | | 3.00 |
| 2 | 99 | 04 CUENTA CTS | 04 MODIFICACION INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS. | 1 | | 5.00 |
| | 99 | | 18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA). | | 1 | 1.00 |
| | 99 | | 18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA). | 2 | | 13.00 |
| 3 | 99 | 06 TARJETA DE DÉBITO | 06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS. | | 1 | 34.00 |
| | 02 | | 38 RESOLUCIÓN DE CONTRATO. | | 1 | 18.00 |
| 4 | 99 | 07 CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA | 13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN). | 1 | | 4.00 |
| 5 | 01 | 09 CRÉDITO DE CONSUMO | 02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS. | 1 | | 24.00 |
| | 01 | | 02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1 | | 9.00 |
| | 01 | | 39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. | 2 | 1 | 9.75 |
| | 99 | | 01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS. | 1 | | 8.00 |
| | 99 | | 02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1 | | 3.00 |
| | 99 | | 02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS. | 2 | 1 | 15.33 |
| | 99 | | 03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA). | 1 | | 4.00 |
| | 99 | | 03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA). | 3 | | 14.67 |
| | 99 | | 13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN) | | 1 | 12.00 |
| | 99 | | 13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN). | 1 | 1 | 17.50 |
| | 99 | | 22 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS. | 1 | | 8.00 |
| | 99 | | 22 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS. | | 1 | 20.00 |
| | 99 | | 39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. | 1 | | 13.00 |
| 6 | 01 | 11 TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UN MISMA SUPERVISADA) | 06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS. | 1 | | 9.00 |
| 7 | 99 | 24 ARRENDAMIENTO FINANCIERO (LEASING) | 01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS. | 1 | | 31.00 |
| 8 | 99 | 27 SERVICIO DE RECAUDACIÓN | 06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS. | 1 | | 11.00 |
| 9 | 03 | 29 SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28 | 30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS. | | 1 | 13.00 |

| | | | | | | | | |
|--|----|----|---|----|--|----------------|-----------|-------|
| 10 | 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. A | 2 | | 1.00 |
| | 01 | | | 39 | INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. | 1 | | 1.00 |
| 11 | 01 | 97 | CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS | 02 | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | | 1 | 14.00 |
| | 99 | | | 02 | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1 | | 1.00 |
| | 99 | | | 03 | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA). | 1 | | 17.00 |
| | 99 | | | 03 | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA). | 7 | | 18.43 |
| | 99 | | | 06 | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS. | | | |
| | 99 | | | 20 | ERROR | 1 | | 21.00 |
| | 99 | | | 20 | DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS | 7 | | 14.71 |
| | 99 | | | 34 | ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA. | | 1 | 29.00 |
| | 99 | | | 39 | INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. | 1 | | 7.00 |
| | 99 | | | 39 | INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. | 1 | | 16.00 |
| TOTAL | | | | | | 47 | 11 | |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | | 61 | | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS | | | | | | 13.19 | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | | 287,839 | | |

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.

