

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	99	01 CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		6.00		
	99		39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		1.00		
	02	06 TARJETA DE DÉBITO	28 PAGO DE SERVICIOS		1	20.00		
2	99	03 CUENTA PLAZO FIJO	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA	1		11.00		
4	99	07 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		2.00		
	01		02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		12		
	01		03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA	1		11		
	01		06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS	1		2		
	01		06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS	1		6		
	01		13 PROBLEMAAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE: OTROS, VALUACION, TASACION EJECUCION)	2		8		
	01		29 ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		13		
	01		106 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO	1		13		
	99		01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	25.50		
	99		01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		11.00		
	99		02 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		17.00		
	99		03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA	1		12.00		
	5		99	09 CRÉDITO DE CONSUMO	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA	1		17.00
99		13 PROBLEMAAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE: OTROS, VALUACION, TASACION EJECUCION)	1			6.00		
99		13 PROBLEMAAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE: OTROS, VALUACION, TASACION EJECUCION)	1			1.00		
99		13 PROBLEMAAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE: OTROS, VALUACION, TASACION EJECUCION)	1			3.00		
99		13 PROBLEMAAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE: OTROS, VALUACION, TASACION EJECUCION)	2			7.00		
99		13 PROBLEMAAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE: OTROS, VALUACION, TASACION EJECUCION)	2			5.00		
99		20 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1			10.00		
99		22 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1			14.00		
99		39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1			1.00		
6		01	96 ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADOS A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS)		29 ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		7.00
		99			01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	12.50
		99			02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	11.00

7	99	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA	1		21
	99			03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA	2		14.00
	99			03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA	5	3	20.75
	99			03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA		1	13.00
	99			20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		3.00
	99			22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		14.00
	99			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		13.00
	99			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	2.25
	99			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		6.00
	99			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	8.00
<b>TOTAL</b>						<b>45</b>	<b>11</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>55</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>						<b>11.18</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>301,139</b>		

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.



