

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)	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	19.00
	99		03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)		3	19.33
	01		18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	20.00
	02		18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	2		60.00
	99		18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		9.00
	02		38 PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)		2	63.50
	01		39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	24.00
2	99	03 CUENTA A PLAZO	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		14.00
	01		06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	24.00
3	01	04 CUENTA CTS	18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		29.00
	01		30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	26.00
4	99	06 TARJETA DE DÉBITO	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		26.00
5	99	07 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	23.00
	99		03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	15.00
	01		06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	8.00
	99		02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		28.00
	01		02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		29.00
	05		03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	29.00
	99		03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	6	26.00
	99		03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	2	30.50
	99		04 MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2	1	24.00
	01		06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		24.00

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	
6	01	09 CRÉDITO DE CONSUMO	13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)		1	28.00
			13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)		1	7.00
			13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)		1	31.00
			13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	4	1	23.40
			13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)		1	48.00
			19 DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)		1	29.00
			22 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2		18.00
			29 ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		21.00
			01	01	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	
7	03	11 TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UN MISMA SUPERVISADA)	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1		8.00
8	01	17 TÍTULOS VALORES (CHEQUES, PAGARÉS, ENTRE OTROS)	27 DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	1		18.00
9	01	96 ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	21.33
			13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1		25.00
			39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	1	25.14
			39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		9.00
10	01	97 CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	31.00
			01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	3	24.20
			01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	7.00
			02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		29.00
			02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		9.67
			02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	5	26.13
			03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	12	14	26.23
			18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	19.00
			18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	29.00

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	
99	01		18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	54.00
			20 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	1	24.25
			22 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		55.00
			22 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2		14.50
			39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	20.67
			39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		9.00
11	09	103 BANCA - SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		27.00
TOTAL				67	61	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				115		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS				25.24		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE				331,858		

Información requerida de conformidad con la Ley Nº 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS Nº 8181-2012.

