

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/04/2018 al 30/06/2018

OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
01	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		29
03	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		14
	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		14
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		5
04	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		35
	18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)		3	12
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4		28
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		15
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		4
07	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		12
	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3		21
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	14
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3		8
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		25
	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		1	8
09	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	10
	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	1	28
13	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		13
	24-ERRORES EN LA COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO		1	9
14	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		29
15	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		29
97	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2		32
	20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	2	21
	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	2	21
	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	24
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		25
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>13</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>44</b>		
<b>TOTAL DE OPERACIONES</b>		<b>107223</b>		
<b>MOTIVOS MAS FRECUENTES</b>		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES</b>		

CÓDIGO DE PRODUCTOS	
01	CUENTAS DE AHORROS
03	CUENTAS A PLAZO
04	CUENTA CTS
07	CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA
09	CREDITO CONSUMO
13	REMESAS
14	FACTORING / DESCUENTO
15	CARTA FIANZA / FIANZAS
97	CREDITOS PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017