



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo del 01/04/2019 al 30/06/2019					
N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	2	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	1	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	9
		Entrega de billetes falsos	4	0	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	1	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	16
		Inadecuada atención al usuario	2	3	2
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	0	6
		Inadecuada atención al usuario	0	1	2
03	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	5
		Liquidaciones erradas	0	1	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	27
		Entrega de billetes falsos	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario	0	1	7

04	Tarjeta de debito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	1	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	9	24
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	14	1	20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	6	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	7	16	12
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	6
05	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	1	15
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	10
07	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	6	5	10
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	9	0	8
		Inadecuada atención al usuario	2	1	6
08	Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	2	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	7	6
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8

11	Carta fianza/fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	6
12	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	3	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	3	3
		Inadecuada atención al usuario	0	1	5
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	16
14	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario	7	19	5
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	4	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	2	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	5
		Inadecuada ejecución de garantías	1	1	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	5	11
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	24
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	5
		Inadecuada atención al usuario	1	1	8
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	4	1		
T O T A L			160	130	9
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					302
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,044,700

Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017