



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
PERIODO DEL 01/04/2020 AL 30/06/2020					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVOS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	2	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	5	2	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	2	1
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	1
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	1
		Inadecuada atención al usuario	0	1	1
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	1
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario	0	1	1
03	Cuenta cts	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	9	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	4	1
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	1	1
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	1
		Inadecuada atención al usuario	1	2	1
04	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	9	5.46
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	11	2	3.38
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	5	1
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	19	2.25
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	1
05	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	1
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	1
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
07	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	3	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	0	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	27	7	1.59
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	2	1
		Inadecuada ejecución de garantías	1	0	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	5	2	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario	3	7	1
08	Cuenta sueldo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	1
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	1
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	1
11	Otras garantías (reales y personales)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	1
12	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario	1	0	1
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	0	1
14	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario	4	7	1
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	6	3	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
Inadecuada atención al usuario			1	2	2.67
T O T A L			140	112	1.6
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					281
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					969,255

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