

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2021 al 30/06/2021

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)		
			A favor de la empresa	A favor del Usuario			
01	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	1	8		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	2	4		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	5	10		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	16	2	9		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	11	2	10		
		Entrega de billetes falsos	2	0	8		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	5		
		Inadecuada atención al usuario	4	0	4		
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	7		
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	24		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	10		
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	0	10		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	5		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	5		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	3		
		Inadecuada atención al usuario	1	0	3		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	0	17		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	3		
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	3		
03	Cuenta cts	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	1		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	0	19		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	15		
		Inadecuada atención al usuario	2	1	1		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	11	63	22		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	50	3	22		
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	2		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	7	5	7		
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	11	174	11		
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	5	8		
04	Tarjeta de debito	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	1	4		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	2	14		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	23		
		Inadecuada ejecución de garantías	2	1	9		
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	8		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	0	25		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	2		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	2	6		
05	Credito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	3		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	0	11		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversion	1	0	77		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	14		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	13		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	17	6	13		
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	1	15		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	0	9		
		Inadecuada valuación de garantías (tasación)	1	0	11		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	6		
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	5	0	4		
		Inadecuada atención al usuario	3	2	4		
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	1		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por falta de entrega o demora en comunicaciones	2	0	25		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	3	16		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	2	9		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	12	18	8		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	25		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	41		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	2	6		
07	Credito de consumo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	14		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	3		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6		
		Inadecuada atención al usuario	2	0	3		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	5	0	7		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	7		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	6	6	11		
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	17		
		08	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	2	6
		09	Transparencia de fondos (interbancarias o entre #)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	14
Transacciones no procesadas/mal realizadas	1			1	3		
10	Pago de servicios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6		
		Inadecuada atención al usuario	2	0	3		
		Inadecuada atención al usuario	43	4	4		
11	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	5	0	7		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	7		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	6	6	11		
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	17		
		Inadecuada atención al usuario	43	4	4		

12	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	3	5	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	13	
		Inadecuada ejecucion de garantías	1	0	9	
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	12	
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	25	
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	1	13	
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	7	
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	11	
		Inadecuada atencion al usuario	8	0	6	
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	35	2	9	
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion sobre nuevas condiciones aplicadas	39	31	20	
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por inadecuada informacion sobre condiciones de la modificacion y/o proced. reversion	0	2	32	
		T O T A L	395	378	13	
		TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				762
		TOTAL NRO. DE OPERACIONES				1609788

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