

**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 pagina 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
03	Cuenta cts	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
		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
04	Tarjeta de debito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	50	3	22
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	0	1	2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	7	5	7
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	11	174	11
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	5	8
		Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	1	1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28
05	Credito hipotecario para vivienda	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 ejecucion de garantias	2	1	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	1	8
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion sobre nuevas condiciones aplicadas	3	0	25
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	2
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	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
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	2	0	3
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion sobre nuevas condiciones aplicadas	3	0	11
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por inadecuada informacion sobre condiciones de la modificacion y/o proced. reversion	1	0	77
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	14
07	Credito de consumo	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 valuacion de garantias (tasacion)	1	0	11
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	5	0	4
		Inadecuada atención al usuario	3	2	4
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	3	0	1
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por falta de entrega o demora en comunicaciones	2	0	25
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion sobre nuevas condiciones aplicadas	6	3	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	2	9
08	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	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
09	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes bancos de la empresa)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	2	6
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	14
10	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	3
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	6
		Inadecuada atención al usuario	2	0	3
11	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario	43	4	4
		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

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	
		<b>T O T A L</b>	395	378	13	
		<b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				762
		<b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b>				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