

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2023 al 30/06/2023

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	Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	6
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	18	2	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	16	10	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	6
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	1	8
		Entrega de billetes falsos	1	0	2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	2	6
02	Cuenta a plazo	Inadecuada atencion al usuario	1	0	1
		Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	3
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	1
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	2
		Entrega de billetes falsos	1	0	1
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	2	1
03	Cuenta cts	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	2
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	4
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	8
04	Tarjeta de debito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	27	9
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	40	6	9

		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	5	7	4
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	26	46	10
05	Credito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	4
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	3	0	5
		Inadecuada atencion al usuario	1	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	2	0	6
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	12
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	0	3
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por problemas para efectuar reversiones	1	0	4
07	Credito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	3	0	5
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	12	3	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	4	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	0	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	3	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	3
		Reporte indebido en la central de riesgos	5	1	4
		Inadecuada atencion al usuario	8	0	4
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	0	1
08	Giros	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	1
		Inadecuada atencion al usuario	2	0	1
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	2
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	3	6	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	10
		Inadecuada atencion al usuario	3	0	4
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente informacion 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	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	2	5
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	4	0	3
11	Titulos valores (cheques, pagares, entre otros)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	3

12	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	4
13	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	6
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	3
14	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atencion al usuario	25	0	3
15	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	3	0	3
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	12	2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	3	0	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	1	4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	13
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	4	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	5
		Entrega de billetes falsos	1	0	2
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	6
		Inadecuada atencion al usuario	8	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	17	1	2
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por falta de entrega o demora en comunicaciones	1	0	4
Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	3		
<b>T O T A L</b>			303	141	6
<b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					446
<b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b>					1989021

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