



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO DEL 01/01/2020 AL 31/03/2020

N°	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVOS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	4	3	5.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	5	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	2	2.5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	4	7.18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	3.5
		Entrega de billetes falsos	1	0	2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2	0	5.5
		Inadecuada atencion al usuario	2	0	1
	Problemas relacionados a los cajeros corresponsales	2	0	1.5	
02	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	1	6
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	0	1.5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	3	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	10.25
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	9.5
		Demoras o incumplimiento en el envio de correspondencia	2	0	1
04	Tarjeta de debito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	4	2.75
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	13	24.2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	20	1	15.19
		Entrega de billetes falsos	1	0	9
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	5	5	2.8
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	8	43	9.52
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	2	9.5
05	Credito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	4	3	3.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	0	21
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	3
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	2
07	Credito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	0	1	8
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	5	3	4.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	17	3	7.65
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	3	1.5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	2	7.4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	10.33
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	3
		Inadecuada atencion al usuario	2	1	3.67
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	0	7
08	Cuenta sueldo	Problemas relacionados con las garantias	1	0	3
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	3	9	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	11
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	8.5
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	3
11	Titulos valores (cheques, pagares, entre otros)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	2

12	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	4
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	12
		Inadecuada atencion al usuario	2	0	4.5
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	5	0	8
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	2
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
		Inadecuada atencion al usuario	2	0	5.5
14	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atencion al usuario	9	7	3.56
15	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	0	1	59
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	9	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	5	5.14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	3	9.33
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	20.67
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	8.8
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	6.75
		Demora o incumplimiento en la devolucion de documentos valorados/titulos valores	1	0	18
		Entrega de billetes falsos	1	0	4
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	11
Inadecuada atencion al usuario	1	0	2		
T O T A L			164	149	8
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					319
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1,771,892
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					

