

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/01/2021 al 31/03/2021

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	0	1	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	6	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	3	7	17
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	6	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	2	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	11	2	9
		Entrega de billetes falsos	0	1	37
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	2
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario	3	0	4
02	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	16
03	Cuenta cts	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	10
		Liquidaciones erradas	1	0	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	4
		Inadecuada atención al usuario	1	0	13
04	Tarjeta de debito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	8	83	24
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	40	4	17
		Entrega de billetes falsos	1	0	16
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	16	327	6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	6	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	22
05	Credito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	6	10	16
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	14
		Inadecuada ejecución de garantías	1	0	18
		Inadecuada atención al usuario	1	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	2	0	6
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	12
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	3	0	13
		Liquidaciones erradas	1	0	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	32
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	2	1	2
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfacción por falta de entrega o demora en comunicaciones	0	1	35
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	1	11
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversion	0	1	18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	4	0	14
07	Credito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	25	4	10
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	2	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	0	7
		Inadecuada atención al usuario	6	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	3	0	8
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	2	17
08	Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	17
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	5	10	5
10	Transferencia de fondos (interbancarios o entre filiales)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
11	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
12	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario	22	8	5
13	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	7	2	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	2	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	20	13	19
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	0	23
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	0	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11
		Liquidaciones erradas	1	0	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	22
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	18
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	1	14
		Inadecuada atención al usuario	9	2	7

	Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	22	0	7
	Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por falta de entrega o demora en comunicaciones	4	1	13
	Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion sobre nuevas condiciones aplicadas	17	22	14
	Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por inadecuada informacion sobre condiciones de la modificacion y/o proced. reversion	7	1	20
	T O T A L	349	540	11
	TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			872
	TOTAL NRO. DE OPERACIONES			1530875

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