



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS						
Periodo del 01/01/2022 al 31/03/2022						
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 cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	10	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	7	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	8	10	4	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	2	7	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	2	8	
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	7	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	9	
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	8	
02	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	1	10	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4	
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	10	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	8	
		Demoras o incumplimiento en el envío de correspondencia	1	0	9	
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	13	
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	1	
03	Cuenta cts	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	12	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	6	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	11	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	10	
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	0	13	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	4	8	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	14	37	24	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	44	3	24	
04	Tarjeta de debito	Entrega de billetes falsos	1	0	9	
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	2	3	
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	89	19	
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	5	16	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	9	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	23	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	4	1	11	
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores	0	1	9	
05	Credito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3	
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	6	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	2	5	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	3	1	8	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	8	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	12	
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	10	
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	13	
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	3	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	3	12	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	5	5	7	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	3	14	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	6	
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	6	
		Inadecuada atención al usuario	2	1	6	
07	Credito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	14	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	3	
		Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1	4	3	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	6	8	6	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	7	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	0	6	
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1	
08	Cuenta sueldo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	5	
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6	
		Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de				
		Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)				
		Inadecuada atención al usuario	24	3	6	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	6	4	8	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	11	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	7	1	8	
09	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	6	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	8	2	7	
		Inadecuada ejecución de garantías	1	1	11	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	21	
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	4	10	
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	9	
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	3	
		Inadecuada atención al usuario	4	0	11	
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	22	8	6	
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por falta de entrega o demora en comunicaciones	1	0	13	
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	11	0	10	
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversión	1	0	7	
		T O T A L		277	219	13
		TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1,707,639	

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