

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2023 al 31/03/2023

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	0	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	19	4	6
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	4
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	10	1	8
	Entrega de billetes falsos	2	0	3
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	10
Inadecuada atención al usuario	1	0	8	

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	8
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	0	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	8

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Cuenta cts	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	3
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6
	Inadecuada atención al usuario	1	0	2

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	8	31	9
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	83	14	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	5	8
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	57	14
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	6

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	4
	Inadecuada atención al usuario	2	0	4
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	2	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	1	5
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	3	5
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	8	1	3
	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	7
	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	2	0	4

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	7	5	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	0	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	7	6	5
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	3
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	5	7
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	5
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	10
	Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	5
	Inadecuada atención al usuario	5	0	3
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	6
	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	13
	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	36

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Cuenta sueldo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	8
Banca - seguros (seguros vendidos)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	4
Transferencia de fondos (interbancarias o interbancarias)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	4	3
Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	4
Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	3
Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	3	6
Servicio de atención al usuario	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
	Inadecuada atención al usuario	1	0	4
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	0	8
	Inadecuada atención al usuario	17	1	4

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	1	8
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	0	4
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	9
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	7
	Inadecuada atención al usuario	3	0	4
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	1	5
	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por falta de entrega o demora en	1	0	12
	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	12

TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 416

TOTAL NRO. DE OPERACIONES: 1819667

PLAZO PROMEDIO DE ATENCIÓN:

8

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

