



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo del 01/07/2019 al 30/09/2019					
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	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	7	0	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	5	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	5	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	0	10
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	24
		Entrega de billetes falsos	1	0	2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
		Problemas relacionados a los cajeros corresponsales	0	1	36
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	3	0	8
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	3	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	4
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	4
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	7
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	6	1	16
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	17
04	Tarjeta de debito	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	5	4	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	21	19
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	14	1	22
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	3	5	16
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	0	1	14
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	10	2	9
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	4	26	10

05	Credito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	10
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	17
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	15
		Inadecuada ejecucion de garantias	1	0	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	8
07	Credito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	4	3	7
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	7	0	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	18	10	12
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	5
		Inadecuada ejecucion de garantias	0	1	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	5	1	7
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2	0	16
		Inadecuada atencion al usuario	1	0	4
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	2	0	12
08	Giros	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10
		Entrega de billetes falsos	1	0	2
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	3	7	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	4	3	7
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	2
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	6	0	6
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	4
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	10
11	Carta fianza/fianzas	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	5
12	Otras garantias (reales y personales)	Inadecuada ejecucion de garantias	1	0	16
13	Servicio de recaudaciones	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	9

14	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6
		Inadecuada atencion al usuario	0	1	4
15	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada atencion al usuario	1	0	5
16	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atencion al usuario	14	16	5
17	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, conidiciones y acuerdos	0	2	11
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	11	4	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	7	2	12
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	14
		Inadecuada ejecucion de garantias	2	2	14
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	1	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	9
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	2
		Difusion de informacion de operaciones sin autorizacion del usuario	1	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	1	3
T O T A L			201	139	10
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					345
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					2,123,650

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

