

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/07/2020 al 30/09/2020

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 información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	8	1	25
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	2	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	0	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	9	3	23
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	1	8
		Entrega de billetes falsos	0	1	50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	22
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	21
		Inadecuada atención al usuario	3	4	13
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	2	5
		02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0			1	21
Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2			0	6
Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1			0	84
Problemas relacionados con la página web de la empresa	1			0	9
03	Cuenta cts	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	72
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	0	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	31
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	0	6
		Liquidaciones erradas	8	0	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	9
		Inadecuada atención al usuario	0	1	1
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	3
04	Tarjeta de debito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	0	65
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	21	24
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	16	2	31
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	12	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	10	44	12
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	1	5
05	Credito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	9	3	14
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	1	25
		Inadecuada atención al usuario	2	0	19
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	3	0	20
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)	2	1	11
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	21
07	Credito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	6	1	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	8	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	44	14	16
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	1	19
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	18
		Liquidaciones erradas	1	0	9
		Inadecuada ejecución de garantías	3	0	14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	16	5	13
		Inadecuada atención al usuario	3	3	8
Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	5		
Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	1	39		
08	Giros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	7
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	118
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	9
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	4	1	15
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	6	7
11	Custodia de valores	Inadecuada atención al usuario	1	0	1
12	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	10
		Inadecuada atención al usuario	0	1	16
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	0	12
14	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	15	17	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	5	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	4	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	56	35	14

15	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	1	20
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	2	17
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	48
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	23
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	1	32
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario	10	2	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	15	3	13
		T O T A L	342	232	15
		TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			
TOTAL NRO. DE OPERACIONES				1402116	

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