

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/07/2023 al 30/09/2023

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	1	2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	14	16	4
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	1	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	0	4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	3	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	8
		Entrega de billetes falsos	1	0	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	10
		Inadecuada atención al usuario	1	1	3
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	4	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	2
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	5	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	12
04	Tarjeta de debito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	1	3
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	23	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	48	9	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	9	6	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	80	14
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	2
05	Credito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	0	3
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	11
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	7
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	3
07	Credito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	6	1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	9	3	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	4
		Inadecuada ejecución de garantías	1	0	6
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	10
		Entrega de billetes falsos	2	0	5
		Inadecuada atención al usuario	3	0	6
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	1
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversion	2	0	15
08	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	6	5	7

09	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	3
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	8
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2	0	5
10	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	3
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	2
11	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atencion al usuario	23	1	3
12	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	12	2	5
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	15	2	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0	4	6
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	0	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	1
		Liquidaciones erradas	0	1	1
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	3	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	0	4
		Difusion de informacion de operaciones sin autorizacion del usuario	1	0	7
		Inadecuada atencion al usuario	12	2	4
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	11	3	3
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por falta de entrega o demora en comunicaciones	1	0	2
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	3
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por problemas para efectuar reversiones	6	0	7
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por inadecuada informacion sobre condiciones de la modificacion y/o proced. reversion	1	0	11
T O T A L			298	183	7
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					485
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					2092789

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