

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01/10/2020 al 31/12/2020

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	0	1	79
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	5	2	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	11	5	15
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	15	3	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	2	3
		Inadecuada atención al usuario	1	6	5
		Problemas relacionados a los cajeros corresponsales	1	1	5
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	9
02	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	6	0	7
		Inadecuada atención al usuario	0	2	1
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	4	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	4
		Liquidaciones erradas	9	2	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	5
		Inadecuada atención al usuario	1	2	6
04	Tarjeta de debito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	3	3	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	35	19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	39	8	23
		Entrega de billetes falsos	1	0	26
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	9	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	9	181	6
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	8
05	Credito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	9	2	11
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	2	48
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	24
		Inadecuada atención al usuario	3	0	5
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	12
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	29
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversion	3	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	7	1	19
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	22
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	5
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	14
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	1	25
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	10	0	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	8	6
07	Credito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	26	34	10
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	58
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	21
		Inadecuada ejecución de garantías	6	0	10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	2	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	10	2	10
		Inadecuada atención al usuario	5	3	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	9	0	9
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	1	14
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	13
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversion	1	0	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	13
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	6	3	4		
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)	2	0	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	4
11	Pago de servicios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario	2	0	1
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de boletines, pago de...	Inadecuada atención al usuario	1	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
13	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	5
		Inadecuada atención al usuario	23	23	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	3	35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	6	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	57	46	17
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	4	0	11

14	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	8		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	6		
		Inadecuada ejecución de garantías	2	1	124		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	1	5		
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	63		
		Reporte indebido en la central de riesgos	5	5	17		
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	0	13		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4		
		Inadecuada atención al usuario	11	3	8		
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	25	4	12		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	20	2	19		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	0	2	1		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversion	3	1	17		
		Modificaciones contractuales del crédito-otros motivos	0	1	6		
		<b>T O T A L</b>	<b>461</b>	<b>445</b>	<b>12</b>		
		<b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>932</b>
		<b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b>					<b>1767189</b>

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