



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo del 01/10/2021 al 31/12/2021					
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	2	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	3	4	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	10	3	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	9	1	7
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	6
		Liquidaciones erradas	1	0	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	8
		Inadecuada atención al usuario	5	2	3
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	4
03	Cuenta cts	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	16
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	0	6
04	Tarjeta de debito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	4	0	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	12
		Inadecuada atención al usuario	1	0	6
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6
		Entrega de billetes falsos	1	0	5
05	Credito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	7	60	26
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	5	15	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	4	0	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	12
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario	1	0	6
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6
		Entrega de billetes falsos	1	0	5
07	Credito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	1
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	8	2	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	6	3	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	0	30
		Inadecuada atención al usuario	2	1	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	4
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	6
08	Giros	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversión	3	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
09	Cuenta sueldo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	7
10	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	1	4
11	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo Servicio de recaudaciones)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	4	14	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	11
12	Pago de servicios	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	7
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6
		Inadecuada atención al usuario	0	1	2
14	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las)	Inadecuada atención al usuario	1	0	3
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	24	7	3
15	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	17
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	4	1	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	2	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	13	1	8
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	1	34
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	6	3	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	42
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	0	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	11
		Entrega de billetes falsos	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario	3	0	10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	37	1	3
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	28	3	12
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	16
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversión	2	0	1
T O T A L			342	171	12
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					509
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1,911,189

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