

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2023 al 31/12/2023

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	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	13	5	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	10	17	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	2	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	3	3
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	4	3	4
		Entrega de billetes falsos	1	0	1
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	1	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	6
02	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	6	0	3
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	6
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	9
03	Cuenta cts	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	3	3
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	1
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	1	6
04	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	8	0	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	12	21	7
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	49	4	7
		Entrega de billetes falsos	3	0	3
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	3	5	2
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispenso efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	12	94	10
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	4	6
		Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	5	0	2
05	Credito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	0	1
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	4	1	4
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	12	3	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	3	1	4
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	0	1
		Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	4	1	4
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	12	3	4

07	Credito de consumo	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	10
		Inadecuada valuacion de garantias (tasacion)	1	0	6
		Inadecuada ejecucion de garantias	1	0	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	4
		Demora en la rectificacion de la informacion reportada en la central de riesgos	3	0	2
		Demora o incumplimiento en la devolucion de documentos valorados/titulos valores	1	0	2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	1	3
		Difusion de informacion de operaciones sin autorizacion del usuario	1	0	5
	Inadecuada atencion al usuario	6	0	3	
08	Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	4
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	2	0	5
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	4	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	1	6
11	Custodia de valores	Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	3	0	2
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
12	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada ejecucion de garantias	1	0	2
		Inadecuada atencion al usuario	26	3	4
13	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	8	4
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	19	2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	4	4
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	1	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10	2	3
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	0	6
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	1
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	12
		Inadecuada atencion al usuario	9	0	4
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	6	4	3
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por problemas para efectuar reversiones	1	0	16
		Modificaciones contractuales del credito-otros motivos	1	0	8
T O T A L			286	202	6
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					480
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					2257256

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