

# INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/19 al 31/03/2019

N°	OPERACION DE SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (en días calendario)	
			Favor de la Empresa	Favor del usuario		
1	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	1	17.75	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	2	14.80	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	5	1	10.17	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	8	15.25	
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	22.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	25	3	12.93	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	20	9	7.86	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	1	17.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	0	21.50	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	7	17.86	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	14.00	
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	17.67	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	1	15.75	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	11.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0	1	7.00	
3	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	1	16.75	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	24.00	
4	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	7.50	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	3	9.00	
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	5	3	10.25	
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	20.00	
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	15.00	
6	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	4	16.92	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	1	19.50	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	2	16.08	
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	24.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	21.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	0	14.25	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	0	17.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	24.00	
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	28.00	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	14.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	7	14.44	
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	22.50	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	1	19.33	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	19.00	
8	OTRAS GARANTÍAS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	28.00	
9	TÍTULOS VALORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	25.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	21.50	
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	20.75	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	14.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	24.00	
11	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	8.00	
12	SERVICIOS VARIOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	29.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	0	24.80	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	20.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	22.67	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	0	22.00	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	25.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	3	14.40	
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	1	16.90	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	1	12.89	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	6.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	11	2	17.62	
		LIQUIDACIONES ERRADAS	1	0	14.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	16.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	23	3	22.08	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	7	5	19.75	
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	44.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	18	6	15.08	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	3	0	19.67	
14	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	17.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0	2	4.50	
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	10.00	
15	BANCA - SEGUROS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	9.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	0	6.25	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	8.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	14.50	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	8	0	7.88	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	11.00	
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	12.00	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	15	0	9.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	8.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	19	38	10.04	
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	7.00	
			<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>142</b>	<b>443.00</b>
Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017			<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>434.00</b>
			<b>TOTAL RECLAMOS EN TRÁMITE</b>			<b>56.00</b>
			<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>7'074,057.00</b>
			<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>			<b>14.62</b>