

# INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/22 al 31/03/22



N°	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)
			Favor de la Empresa	Favor del usuario	
01	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	20	5	14.68
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	12	0	18.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	7	0	11.86
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	4	16.04
		RETENCIONES INDEBIDAS	2	0	12.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	27	0	14.93
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (TARJETA)	30	3	13.73
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	27.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	13.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	4	2	23.33
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	3	3	20.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	0	20.67
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	5	11.00
02	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	15.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	0	19.25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	26.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	17.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	3	12.00
03	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	13.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	19.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	0	23.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	0	1	16.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	19.00
04	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	2	22.25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	13.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	6	16.20
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)	14	0	14.64
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	53	0	11.53
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	3	14.80
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	19.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	17.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	27.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	1	0	15.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	2	0	25.50
06	CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	20.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	1	16.13
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	0	27.20
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	3	17.20
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	1	19.33
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	2	14.60
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	10	2	20.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	5	0	14.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	5	0	21.80
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	2	0	19.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	1	0	16.00
07	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	15.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	20.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	11	5	14.25
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	105	1	19.96
08	OTRAS GARANTÍAS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	5.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	10.00
09	TÍTULOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	19.33
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	17.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	2	22.20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	9	0	20.33
11	PAGO DE SERVICIOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	6.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	16.00
12	SERVICIOS VARIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	25.33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	0	19.60
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	29.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	22.00
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1	0	18.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	0	19.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	6	24.43
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	6	2	17.75
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	3	0	24.67
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	55	2	12.61
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	3	21.83
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	14.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	2	21.25
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	30.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	18	2	19.55
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	0	21.67
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	26.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	27	4	18.87
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	8	0	16.63
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	3	0	18.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	12	0	23.25
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	4	0	22.25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	12.67
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	13.00
14	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	1	3	14.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	1	8.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	14.50
15	BANCA - SEGUROS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	13.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	13.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	12.00
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	16	0	17.06
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	46	17	15.30

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</b>	<b>667</b>	<b>104</b>	<b>771</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>767</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>10,316,431.00</b>
<b>TOTAL RECLAMOS EN PROCESO</b>			<b>117</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</b>			<b>16.85</b>