

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

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