

# INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2022 AL 30/06/2022



Nº	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	7	0	13.71		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	0	12.60		
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	13	0	13.31		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	2	15.52		
		RETENCIONES INDEBIDAS	0	1	16.00		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	20	0	13.55		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	17	6	11.04		
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	19.00		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	14.00		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	20.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	5	18	16.04		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	0	16.80		
DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	2	19.00				
02	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	14.50		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	13.00		
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	17.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	15.00		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	7	9.82		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	3	3	21.83		
03	CUENTA CTS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	5.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	9.00		
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	25.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	14.00		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	15.33		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	14.00		
04	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	0	12.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	29.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	11	10.31		
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	9	3	12.25		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	48	1	12.80		
		ERRORES EN LA COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO	1	0	18.00		
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	3.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	11.67		
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	0	16.50		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	27.00		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	2	0	21.50		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	8.00		
06	CRÉDITO CORPORATIVO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11	3	18.21		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	6	0	14.17		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	0	17.00		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	2	16.50		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	0	15.83		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	1	17.14		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	7	2	18.33		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	2	0	17.50		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	1	0	22.00		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-OTROS MOTIVOS	1	0	25.00		
		07	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	18.00
				COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	8.00
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8			3	12.27		
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	28			0	21.64		
ERRORES EN LA COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO	0			2	17.00		
PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0			1	20.00		
08	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	16.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	15.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	7.00		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	28.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	20.00		
		PROBLEMAS CON CHEQUES	2	0	12.00		
09	REMESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	18.33		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	15	0	21.20		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	14.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	11.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	13.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	22.00		
10	OTRAS GARANTÍAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	15.00		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	10.00		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	0	39.33		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	2	19.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	1	13.14		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	45	1	12.35		
11	TÍTULOS VALORES	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	1	13.33		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	1	21.67		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	26	7	16.09		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	7	1	14.00		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	3	23.00		
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	20.00		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	3	19.67		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	22	4	17.69		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6	2	16.50		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	1	0	28.00		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	6	0	24.83		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	9.00		
12	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	6.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	1	1	14.50		
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	12.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	9.50		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	10.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	11.50		
13	BANCA - SEGUROS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	8	2	9.60		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	14.75		
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	21	0	15.24		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	18.00		
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	26.00		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	14.50		
14	ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	47	23	11.43		
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	20.00		
		TOTAL	543	144	687		
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			664		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			10,297,686.00		
		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			14.91		

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