

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
04	TARJETA DE DÉBITO	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	14.00
		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
		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
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	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
06	CRÉDITO CORPORATIVO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	8.00
07	CRÉDITO DE CONSUMO	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
		08	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1
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
FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1			1	16.00
09	REMESAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	15.00
10	OTRAS GARANTÍAS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	7.00
11	TÍTULOS VALORES	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	28.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	20.00
12	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	PROBLEMAS CON CHEQUES	2	0	12.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	18.33
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	15	0	21.20
13	PAGO DE SERVICIOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	14.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	11.00
14	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	13.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	22.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	15.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	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
15	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	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
16	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
17	BANCA - SEGUROS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	10.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	11.50
		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
18	ATENCIÓN AL PÚBLICO	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
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	47	23	11.43
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	20.00

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	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