

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/2022 al 30/09/2022



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	11	5	12.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	1	10.89
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	6	0	15.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	10	12.42
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	17.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	21	0	11.71
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	30	9	8.92
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	3	0	12.67
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	0	22.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	2	24	16.88
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	16.75
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	2	20.00
02	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	15.33
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	8.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	0	14.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	0	14.00
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	20.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	14.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	1	11.20
03	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	18.67
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	6.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	11.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	28.00
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	0	1	21.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	15	9.95
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	14	4	13.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	68	0	12.53
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	7.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	18.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	2	10.60
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	13.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	4.00
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	11.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	9.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	4	0	14.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	0	11.20
06	CRÉDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	0	16.40
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	22.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	1	20.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	12.50
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	1	17.67
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	2	17.71
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	13.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	4	12.58
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	2	1	14.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	2	0	16.50
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	0	13.25
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	4	15.31
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	18.33
07	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	2	15.33
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	7.33
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	0	29.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	2	22.00
08	OTRAS GARANTÍAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	20.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	24.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14.00
09	TÍTULOS VALORES	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	9.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	16.00
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	8.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	0	16.00
11	SERVICIOS VARIOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	24.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	16.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	25.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	0	17.50
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	0	12.40
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	21.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	6	10	16.81
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	1	15.29
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	43	4	12.98
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	1	16.13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	1	15.13
12	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	0	13.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	21	3	13.63
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	1	18.20
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	2	29.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	1	22.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	26.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	43	5	13.48
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	12.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	1	0	22.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	7	0	21.71
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	19.50
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	8.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	7	15.43
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	14.00
14	BANCA - SEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	7.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	3	11.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	11	0	8.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	13.00
15	ATENCIÓN AL PÚBLICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	24.00
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	1	0	8.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	17.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	22	0	11.64
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	47	22	12.06
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	2	11.00

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de la Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con el Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017

TOTAL	574	169	743
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			732
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			13.46
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			10,484,494.00