

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2022 al 31/12/2022



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	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	8.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13	3	12.19
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	1	8.67
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	6	0	11.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	20	16	13.50
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	0	1	22.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	21	1	14.36
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	18	7	11.60
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	17.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	20.50
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	2	18	14.05
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	4	11.50
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	1	19.00
02	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	14.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	9.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	13.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	14.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	1	17.00
03	CUENTA CTS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	2	16.20
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	14.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	15.00
04	TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	1	5.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	13.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	9	9.25
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	16	2	12.28
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	68	5	16.52
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	16.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	2	11.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	2	11.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	23.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	17.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	30.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	2	0	14.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-OTROS MOTIVOS	1	0	16.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11	2	15.62
06	CRÉDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	10	0	21.80
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	1	18.46
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	13.50
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	1	18.45
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	9	0	17.56
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	24	10	13.79
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	8	4	16.58
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	3	0	25.67
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	2	15.20
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	1	13.50
07	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	11	9.61
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	9	0	16.67
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	0	7.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	11.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	18.75
08	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	19.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	11.67
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	19.00
		OPERACIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	19.00
09	PAGO DE SERVICIOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	7.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	21.33
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	30.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	29.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	19.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	7	1	18.75
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	1	20.33
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	24.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	5	14	17.05
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	22	4	12.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	42	3	15.47
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	0	19.63
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	53.00
10	SERVICIOS VARIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	2	13.38
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	10	2	20.75
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	17	8	16.48
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	1	18.33
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	14.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	2	13.50
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	10.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	8.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	37	10	15.74
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	9	4	15.54
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	10	0	20.70
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	14.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	11.00
11	CUENTA DE AHORRO DE REMUNERACIONES	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	11.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	12.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	5.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	2	9.43
12	BANCA - SEGUROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	12.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	9	2	9.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	0	11.33
13	ATENCIÓN AL PÚBLICO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	10	0	15.40
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	19.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	12.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	38	42	11.81
TOTAL			581	224	805
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					14.71
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					809
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					10,992,957.00

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