

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/23 al 31/03/23



N°	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		
			Favor de la Empresa	Favor del usuario			
01	CUENTA DE AHORRO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	20.50		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	3	11.62		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	1	8.40		
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	1	11.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	12	13.86		
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	10.00		
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	19.00		
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	14.00		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	18	0	13.00		
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	2	0	7.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	21	18	8.79		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	10.00		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	13.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	1	25	11.92		
		02	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	8.00
DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1			1	12.50		
INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2			1	16.67		
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10			2	12.83		
COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2			0	12.50		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5			0	11.20		
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	8			0	15.50		
ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0			1	11.00		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2			1	9.33		
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1			1	18.50		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2			0	8.00		
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1			0	3.00		
DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2			1	16.67		
FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0			1	6.00		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1			0	13.00		
03	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	12.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	16	9.05		
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	9	1	12.50		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	90	13	9.86		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	6.33		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	18.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	16.00		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	2	1	11.67		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13	2	11.47		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	12.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	5	16.54		
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	11.00		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	21.67		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	3	12.09		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	3	17.57		
04	TARJETA DE DÉBITO	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	15.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	17	8	11.36		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	4	13.60		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	3	2	21.60		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	2	20.00		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	4	0	8.25		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	9	10.83		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	9	1	8.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	15.50		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	11.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	12.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	5.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	2	9.13		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	10.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	16.00		
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	9.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	16.00		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	0	17.70		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	29.00		
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	18.00		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	9	28	14.14		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	6	13.83		
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	18.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	44	1	11.67		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	14.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	1	13.60		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	2	17.60		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	25	4	13.83		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	9	0	12.67		
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	11.00		
06	CRÉDITO DE CONSUMO	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	16.00		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	17.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	38	18	12.95		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6	3	13.11		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	5	4	16.56		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	8.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	3	8.67		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	15	8	8.70		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	1	6.33		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	10.67		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	6	0	9.67		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	14.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	11.50		
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	11	0	10.09		
		07	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	29	22	8.84
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0			1	12.00		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0			1	5.00		
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3			0	10.00		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2			0	16.00		
08	OTRAS GARANTÍAS			INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	12.00
09	TÍTULOS VALORES			TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	5.00
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN			TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	2	9.13
11	PAGO DE SERVICIOS			OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	10.00
12	SERVICIOS VARIOS			INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	16.00
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS			INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	9.00
				INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	16.00
				DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	0	17.70
				REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	29.00
				DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	18.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	9	28	14.14		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	6	13.83		
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	18.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	44	1	11.67		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	14.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	1	13.60		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	2	17.60		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	25	4	13.83		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	9	0	12.67		
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	11.00		
14	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	16.00		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	17.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	38	18	12.95		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6	3	13.11		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	5	4	16.56		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	8.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	3	8.67		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	15	8	8.70		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	1	6.33		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	10.67		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	6	0	9.67		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	14.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	11.50		
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	11	0	10.09		
		15	BANCA - SEGUROS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	29	22	8.84
09	ATENCIÓN AL PÚBLICO			INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	12.00
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN			TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	2	9.13
11	PAGO DE SERVICIOS			OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	10.00
12	SERVICIOS VARIOS			INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	16.00
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO			INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	16.00
				DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	0	17.70
				REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	29.00
				DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	18.00
				ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	9	28	14.14
				INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	6	13.83
				INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	18.00
				INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	44	1	11.67
				COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	14.00
				TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	1	13.60
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	2	17.60		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	25	4	13.83		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	9	0	12.67		
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	11.00		
		17	ATENCIÓN AL PÚBLICO	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	16.00
ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0			2	17.00		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	38			18	12.95		
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6			3	13.11		
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	5			4	16.56		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1			0	8.00		
PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0			3	8.67		
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	15			8	8.70		
COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2			1	6.33		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1			2	10.67		
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	6			0	9.67		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1			0	14.00		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2			0	11.50		
ENTREGA DE BILLETES FALSOS	11			0	10.09		
18	ATENCIÓN AL PÚBLICO			INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	29	22	8.84

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 RECLAMOS RESPONDIDOS	583	254	837.00
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			11.86
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			846
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			10,473,369.00