

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/23 al 30/06/23



N°	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			Favor de la Empresa	Favor del usuario	
01	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13	4	9.71
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	9.67
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	4	0	10.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	18	8.81
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	0	2	15.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	18	2	10.05
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	23	23	6.02
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	5	9.71
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	14.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	5	10.20
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	2	27	7.86
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	2	7.17
02	CUENTA A PLAZO	DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	3	9.33
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	0	12.33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	2	10.88
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	14.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	12.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	12.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	4.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	2	0	7.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	8.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	7.75
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	11.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	1	8.38
03	CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	6.33
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	1	9.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	3.00
04	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	3	8.83
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	9.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	28	5.62
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	5	3	8.88
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	76	11	6.64
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	10.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	8.33
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	13.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	9.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	15.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	4	1	11.80
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11	1	8.92
06	CRÉDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	11.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	2	11.30
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	12.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	1	11.67
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	1	12.57
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	2	0	14.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	11.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	21	5	9.27
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	3	0	9.33
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	7	1	13.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	3	6.60
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	6	0	8.50
07	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	10.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	20	13	7.21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	0	5.20
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	3	5.20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	9.00
08	OTRAS GARANTÍAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	13.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	13.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	6.33
09	TÍTULOS VALORES	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	7.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	7.00
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	10.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	8.00
11	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	8.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	8.00
12	SERVICIOS VARIOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	7.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	11.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	0	13.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	4	11.50
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	18	20	10.37
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	6	10.12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	34	5	8.92
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	11.00
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	2	9.33
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	2	0	7.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	18.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	32	5	9.84
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	0	10.80
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	15.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	11.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	10.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	54	10	9.69
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6	0	6.83
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	10	4	11.71
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	1	0	14.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	2	0	13.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	7.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	2	5.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	7	7.14
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	7.00
14	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13	8	7.62
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	0	10.14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	8.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	1	6.50
15	BANCA - SEGUROS	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	9.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	21	0	8.10
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	13.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	31	8.22
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	0	13.00

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	593	296	889.00
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			8.77
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO			130.00
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			923
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			10,952,491.00