

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/23 al 30/09/23



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	21	3	10.29
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	2	10.75
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	4	0	10.25
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	21	9.15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	21	1	8.18
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	20	20	6.65
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	1	9.67
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	13.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	9	11.30
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	4	23	7.19
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	0	9.86
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	1	10.33
02	CUENTA A PLAZO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	5.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	12	1	9.08
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	0	11.67
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	8.33
03	CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	28.67
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	11.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	10.00
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	15.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	7.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	15.00
04	TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	1	8.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	12.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	8.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	20	7.08
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	12	3	8.67
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	91	11	6.40
		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	9.00
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	12.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	10.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	11.00
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	1	0	5.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	0	12.00
06	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	2	0	9.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	8.00
07	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	0	9.25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	13.50
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2	0	8.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	3	9.75
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	13.00
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	0	1	11.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	1	12.25
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	1	0	11.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	1	12.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	12.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	10.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	0	13.33
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	29	9	10.42
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6	2	10.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	5	5	11.80
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	2	6.80
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	9	0	8.56
		08	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	59
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	13			1	8.00
FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	6			0	12.67
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1			0	6.00
COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0			2	6.50
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5			0	9.60
09	TÍTULOS VALORES	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	9.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	12.00
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	9.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	9.50
11	PAGO DE SERVICIOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	12.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	9.50
12	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	13.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	1	12.75
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	0	10.83
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	0	13.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	8	27	10.17
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	10	0	11.90
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	10.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	35	3	8.71
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	0	12.43
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	5	0	13.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	6	9.70
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	3	16.75
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	27	1	10.75
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	13	0	10.85
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	2	10.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	60	8	11.24
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	17	0	11.35
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	5	6	12.09
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	12.00
		14	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1			0	5.00
PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0			2	4.50
PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	1			8	9.00
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13			4	9.24
15	BANCA - SEGUROS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	2	9.20
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	9.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	6.67
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	8.67
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	14.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	9	0	9.67
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	7.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	9.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	39	42	8.60

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	732	282	1,014.00
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO			212.00
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			9.50
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1,096.00
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			12,019,245.00