

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/23 al 31/12/2023



Nº	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	23	2	10.92
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	1	10.88
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	0	11.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	21	10	10.55
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	29	1	8.63
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	4	0	12.50
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	20	24	7.80
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	12.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	1	11.67
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	0	3	11.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	4	10	11.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	55	8.75
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	10.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	7.00
02	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	0	11.80
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	8	0	12.38
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	0	12.29
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	0	12.20
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0	1	7.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	5.00
03	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	10.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	0	14.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	0	11.25
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	11.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	2	11.67
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0	2	3.50
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	10.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	15.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	2	7.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	13.00
04	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	0	10.50
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	2	10.29
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	33	8.63
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	8	3	10.36
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	76	14	6.20
05	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	12.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	12.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	13.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	14.00
06	CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	14.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	17	3	11.65
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	0	14.25
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	4	0	7.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	0	12.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	7.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	13	3	11.38
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	0	11.20
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	11.50
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	3	0	13.33
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	11.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	33	7	11.60
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	7	0	9.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	3	0	12.67
07	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	0	10.25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	1	8.75
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	117	68	9.65
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	10	0	8.40
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	0	12.50
08	OTRAS GARANTÍAS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	14.00
09	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	8.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	0	12.17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	2	6.33
10	PAGO DE SERVICIOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	13.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	0	12.25
11	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	1	12.78
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	16.33
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	0	13.67
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	3	12.78
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	11.00
		DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS	1	0	13.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	9	27	11.75
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	0	13.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	14.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	59	0	12.59
12	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	2	12.67
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	3	10.57
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	11.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	26	8	12.18
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	7	1	11.75
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	3	11.25
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	15.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	1	12.25
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	87	9	11.46
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	7	0	12.43
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	6	1	13.43
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	13.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	15.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	12.50
13	CUENTA DE AHORRO REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (TARJETA)	1	2	7.67
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	27	8.52
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11	8	9.11
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	1	9.67
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	10.50
14	BANCA - SEGUROS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	10.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	2	9.71
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	13.00
15	ATENCIÓN AL PÚBLICO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	14	0	9.50
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	10.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	1	13.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	28	31	10.86
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	0	8.00

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	856	389	1,245.00
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			10.28
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO			189.00
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1,222.00
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			12,920,454.00