

# INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

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



| 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                    | 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                          |
| 03 | CUENTA CTS                                   | INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO                             | 1                   | 0                 | 5.00                          |
|    |  | 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                         |
| 12 | CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS                    | 59                  | 0                 | 12.59                         |
|    |  | 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                         |
| 13 | CUENTA DE AHORRO REMUNERACIONES              | OPERACIONES NO RECONOCIDAS  | 2                   | 0                 | 12.50                         |
|    |  | 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                          |
| 14 | BANCA - SEGUROS                              | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | 2                   | 0                 | 10.50                         |
|    |  | 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                          |
| 15 | ATENCIÓN AL PÚBLICO                          | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | 1                   | 0                 | 13.00                         |
|    |  | 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

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