

# Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/01/2024 al 31/01/2024



| N° | OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO                             | MOTIVO DEL RECLAMO  | SUBMOTIVO                       | RECLAMOS ABSUELTOS  |                   | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario) |
|----|---|---|---------------------------------|---------------------|-------------------|--|
|    |   |   |                                 | Favor de la Empresa | Favor del usuario |  |
| 01 | CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO                    | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL   | CONSUMO                         | 25                  | 26                | 7  |
|    |   | PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS  | -                               | 3                   | 15                | 8  |
|    |   | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES | 4                   | 10                | 7  |
|    |   | OTROS   | -                               | 21                  | 2                 | 12   |
| 02 | CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS              | INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS  | -                               | 26                  | 0                 | 12   |
|    |   | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS  | -                               | 19                  | 2                 | 12   |
|    |   | DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS   | -                               | 14                  | 2                 | 11   |
|    |   | OTROS   | -                               | 21                  | 6                 | 12   |
| 03 | TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO) | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | OPERACIÓN NO EJECUTADA          | 7                   | 4                 | 11   |
|    |   | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL   | TRANSFERENCIAS                  | 10                  | 0                 | 7  |
|    |   | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | -                               | 7                   | 0                 | 11   |
|    |   | OTROS   | -                               | 7                   | 1                 | 12   |
| 04 | CRÉDITO DE CONSUMO  | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS  | -                               | 13                  | 2                 | 13   |
|    |   | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | -                               | 3                   | 1                 | 16   |
|    |   | PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO   | -                               | 2                   | 1                 | 12   |
|    |   | OTROS   | -                               | 8                   | 3                 | 12   |
| 05 | CUENTA A PLAZO  | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS  | -                               | 8                   | 1                 | 12   |
|    |   | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES | 2                   | 0                 | 11   |
|    |   | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL   | RETIROS                         | 2                   | 0                 | 10   |
|    |   | OTROS   | -                               | 2                   | 1                 | 13   |
| 06 | SERVICIOS VARIOS  | ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA   | -                               | 1                   | 11                | 12   |
|    |   | DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS   | -                               | 2                   | 0                 | 14   |
|    |   | DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO  | -                               | 0                   | 1                 | 11   |
|    |   | OTROS   | -                               | 1                   | 0                 | 5  |
| 07 | BANCA - SEGUROS   | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA) | -                               | 7                   | 0                 | 8  |
|    |   | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS  | -                               | 4                   | 0                 | 10   |
| 08 | SERVICIO DE RECAUDACIÓN                                   | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES | 1                   | 0                 | 12   |
|    |   | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL   | CONSUMO                         | 1                   | 0                 | 7  |
|    |   | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | OPERACIÓN NO EJECUTADA          | 1                   | 0                 | 11   |
|    |   | OTROS   | -                               | 1                   | 0                 | 11   |
| 09 | CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA                         | DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS   | -                               | 2                   | 0                 | 6  |
|    |   | INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS  | -                               | 1                   | 0                 | 11   |
|    |   | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS  | -                               | 1                   | 0                 | 10   |
|    |   | OTROS   | -                               | 1                   | 0                 | 15   |
| 10 | OTRAS GARANTÍAS (REALES Y PERSONALES)                     | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS  | -                               | 1                   | 0                 | 14   |
| 11 | OTROS   | OTROS   | -                               | 41                  | 16                | 2  |
|    |   | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS  | -                               | 2                   | 0                 | 13   |
|    |   | FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.  | -                               | 1                   | 0                 | 14   |

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias

|   |            |            |                     |
|---|------------|------------|---------------------|
| <b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>                         | <b>273</b> | <b>105</b> | <b>378</b>          |
| <b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>                      |            |            | <b>10</b>           |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                     |            |            | <b>160</b>          |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>            |            |            | <b>365</b>          |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO</b> |            |            | <b>4,146,664.00</b> |