

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

N°	OPERACION. SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de Absolución (En días Calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	16.67
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	15.50
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	12.50
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	25.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[10] Liquidaciones erradas	1	0	22.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	43.50

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	2	20.33
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	3.00
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	27.00
11	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	7.00
12	[03] Cuenta a plazo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	12.67
13	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	11.50
14	[03] Cuenta a plazo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18.00
15	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	15.50
16	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29.00
17	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	20.33

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

18	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	24.00
19	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	57.00
20	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11.00
21	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	21.00
22	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	12.00
23	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	11.33
24	[06] Tarjeta de débito	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	1	17.00
25	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	10	28.75

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

26	[06] Tarjeta de débito	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	8	17.80
27	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	12.50
28	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	21.00
29	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16.00
30	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	21.00
31	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11.00
32	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	6.00
33	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	27.00
34	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[33] Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	24.00
35	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	22.00

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

36	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	23.20
37	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	19.00
38	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	18.67
39	[09] Crédito de consumo	[107] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	0	26.00
40	[09] Crédito de consumo	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	1	19.17
41	[09] Crédito de consumo	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversion	1	0	30.00
42	[09] Crédito de consumo	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	17.00
43	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	10.00
44	[09] Crédito de consumo	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	9.00

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

45	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	22.83
46	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	2.00
47	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	22.00
48	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	20.00
49	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	16.33
50	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	17.33
51	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7.00
52	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	24.50

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

53	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13.00
54	[15] Carta fianza / fianzas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	20.00
55	[16] Otras garantías (reales y personales)	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	37.00
56	[27] Servicio de recaudación	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24.00
57	[27] Servicio de recaudación	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	22.00
58	[27] Servicio de recaudación	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	20.00
59	[28] Pago de servicios	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1.00
60	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11.00
61	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9.00

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

62	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	3.00
63	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[24] Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	2	0	29.00
64	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	20.00
65	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	28.00
66	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	17.00
67	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	11	14.06
68	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	10.80

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

69	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	16.00
70	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	16.50
71	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	23.00
72	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	5	15.73
73	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[107] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	1	25.00
74	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	1	19.60
75	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2	0	29.00
76	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	30.00

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

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

77	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	23.00
78	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	2	2	12.50
79	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	19.00
80	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	22.00
		TOTAL	110	92	18.80
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO			202
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,866,333

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