

### INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2022 al 22/07/2022

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	-9.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	36.67
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	1	33.67
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	19.38
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	28.50
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[08] Resolución de contrato	1	0	27.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[17] Incumplimiento del secreto bancario	1	0	26.00

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 01/04/2022 al 22/07/2022

8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	6	18.08
9	[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	24	13.96
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	4	0	27.75
11	[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	5	22.80
12	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	5	23.67
13	[02] Cuenta corriente	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	6	15.50
14	[02] Cuenta corriente	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	16.25
15	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	18.00

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 01/04/2022 al 22/07/2022

16	[03] Cuenta a plazo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	18.00
17	[03] Cuenta a plazo	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	56.00
18	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	27.60
19	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27.00
20	[04] Cuenta CTS	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	15.00
21	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	23.00
22	[05] Tarjeta de crédito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	17.00
23	[05] Tarjeta de crédito	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	19.00
24	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	27.00

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 01/04/2022 al 22/07/2022

25	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	20.00
26	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	32	11.24
27	[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)	6	7	20.92
28	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	12	73	18.57
29	[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)	8	252	14.18
30	[06] Tarjeta de débito	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	31.00
31	[06] Tarjeta de débito	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	28.00
32	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	14	15.81

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 01/04/2022 al 22/07/2022

33	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	28.00
34	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	29.00
35	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	24.00
36	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	21.80
37	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	26.50
38	[09] Crédito de consumo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	28.00
39	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	21.00
40	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	5	22.63
41	[09] Crédito de consumo	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	21.00

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 01/04/2022 al 22/07/2022

42	[09] Crédito de consumo	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	0	28.00
43	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	22.00
44	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	41.00
45	[09] Crédito de consumo	[27] Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	1.00
46	[09] Crédito de consumo	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	30.00
47	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	9	24.50
48	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15.00
49	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	29.00
50	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	5	14.00

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 01/04/2022 al 22/07/2022

51	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	29.00
52	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	24.00
53	[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	23.50
54	[104] Dinero electrónico	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	13.00
55	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	25.00
56	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	26.33
57	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	25.00
58	[16] Otras garantías (reales y personales)	[14] Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	28.00

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 01/04/2022 al 22/07/2022

59	[27] Servicio de recaudación	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	27.00
60	[28] Pago de servicios	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	27.00
61	[28] Pago de servicios	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	20.67
62	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	28.50
63	[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	22.00
64	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23.00
65	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	2	2	25.50
66	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28.00

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 01/04/2022 al 22/07/2022

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	6	7	23.69
68	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	69.00
69	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	24.86
70	[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)	6	0	26.33
71	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	18.00
72	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	34.33
73	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	17	7	24.33
74	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[107] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	29.00
75	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	0	22.60

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 01/04/2022 al 22/07/2022

76	[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	1	0	26.00
77	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	0	30.33
78	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	2	1	29.67
79	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	2	23.57
80	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[23] Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2	0	26.00
81	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	6	23.33
		<b>TOTAL</b>	166	517	18.32
		<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO</b>			683
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			2,435,723

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