

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/10/2021 al 31/12/2021

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	2	38.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	6	22.86
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	12.67
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	14.80
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	18.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1	18.50
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	5.00
8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	15.75

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 01/10/2021 al 31/12/2021

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	2	21.00
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	1	1	11.50
11	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	4	14.00
12	[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	2	10.50
13	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	9	12.20
14	[02] Cuenta corriente	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	1.00
15	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	23.00
16	[03] Cuenta a plazo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	30.00
17	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	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 01/10/2021 al 31/12/2021

18	[03] Cuenta a plazo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	14.00
19	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9.50
20	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	2.00
21	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	24.50
22	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	24.00
23	[04] Cuenta CTS	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	24.00
24	[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	2.00
25	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	24.50
26	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	17.00
27	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	15.33

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 01/10/2021 al 31/12/2021

28	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	20.33
29	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	22.00
30	[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)	0	2	22.50
31	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	13.50
32	[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)	0	8	20.00
33	[06] Tarjeta de débito	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	11.00
34	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	30.00
35	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	28.00
36	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	20.00

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 01/10/2021 al 31/12/2021

37	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14.00
38	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	76.00
39	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	3	26.00
40	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	25.50
41	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	26.50
42	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	23.00
43	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	9.00
44	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	33.50
45	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	23.00

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 01/10/2021 al 31/12/2021

46	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	20.67
47	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3.00
48	[09] Crédito de consumo	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	29.00
49	[09] Crédito de consumo	[104] Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	17.00
50	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	12	19.27
51	[09] Crédito de consumo	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	2	12.00
52	[09] Crédito de consumo	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	1	19.50
53	[09] Crédito de consumo	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	30.00
54	[09] Crédito de consumo	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	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 01/10/2021 al 31/12/2021

55	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	3	1	18.00
56	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	1	16.33
57	[09] Crédito de consumo	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	15.00
58	[09] Crédito de consumo	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	17.00
59	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	8	12.25
60	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4.00
61	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	17.00
62	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	17.50
63	[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)	0	1	18.00
64	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	19.50

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 01/10/2021 al 31/12/2021

65	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	4.00
66	[15] Carta fianza / fianzas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	17.00
67	[16] Otras garantías (reales y personales)	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	18.00
68	[16] Otras garantías (reales y personales)	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	49.00
69	[16] Otras garantías (reales y personales)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	20.00
70	[24] Arrendamiento financiero (leasing)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18.00
71	[27] Servicio de recaudación	[104] Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	12.00
72	[27] Servicio de recaudación	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	16.00
73	[27] Servicio de recaudación	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	14.50
74	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	5.00

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 01/10/2021 al 31/12/2021

75	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	17.00
76	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	2.00
77	[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	1	0	6.00
78	[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	1	1	6.00
79	[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	12.00
80	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	35.00

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 01/10/2021 al 31/12/2021

81	[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	1	18.00
82	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	18.00
83	[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	2	16	14.39
84	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	23.00
85	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	19.00
86	[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)	3	5	18.25
87	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	13.50
88	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	20	14.52

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 01/10/2021 al 31/12/2021

89	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[107] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	1	23.00
90	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	5	21.80
91	[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	0	1	13.00
92	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	3	26.00
93	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	2	24.00
94	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	24.50
95	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	3.00
96	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[29] Entrega de billetes falsos	1	1	17.50

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 01/10/2021 al 31/12/2021

97	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	13.75
	TOTAL		71	198	17.49
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO		269		
	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		1,957,133		

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