

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/10/2020 al 31/12/2020

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)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	7.25
2	[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)	1	0	3.00
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	7	13.71
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	21.50
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	2	10.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	13.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	3	13.67

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 01/10/2020 al 31/12/2020

8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	14.00
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)	0	4	9.00
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	9.00
11	[02] Cuenta corriente	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	5.00
12	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	15.67
13	[03] Cuenta a plazo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	14.50
14	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	8.50
15	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	8	19.22

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 01/10/2020 al 31/12/2020

16	[04] Cuenta CTS	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	4.00
17	[04] Cuenta CTS	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	25.50
18	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	21.40
19	[04] Cuenta CTS	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	18.50
20	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	14.00
21	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	5	22.20
22	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	13.75
23	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1	6.00
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)	0	2	10.50

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 01/10/2020 al 31/12/2020

25	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	6	17.33
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)	0	2	17.50
27	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	12.00
28	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	18.75
29	[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	17.00
30	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	7.00
31	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	28.00
32	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	2.00
33	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	10.00

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 01/10/2020 al 31/12/2020

34	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	19.00
35	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	6	13.83
36	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	4	16.50
37	[09] Crédito de consumo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	24.00
38	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	5	4.00
39	[09] Crédito de consumo	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	1	19.33
40	[09] Crédito de consumo	[109] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	0	1	14.00
41	[09] Crédito de consumo	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversion	0	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 01/10/2020 al 31/12/2020

42	[09] Crédito de consumo	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	3	13.75
43	[09] Crédito de consumo	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	15.00
44	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	3	9.25
45	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	33.00
46	[09] Crédito de consumo	[29] Entrega de billetes falsos	1	1	22.00
47	[09] Crédito de consumo	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	30.00
48	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	5.00
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	13.00
50	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1.00
51	[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	3	16.67

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 01/10/2020 al 31/12/2020

52	[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	2	2.50
53	[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)	0	1	3.00
54	[16] Otras garantías (reales y personales)	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	12.00
55	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7.00
56	[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	0	1	2.00
57	[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	0	1	1.00
58	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	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 01/10/2020 al 31/12/2020

59	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	27.00
60	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	15.00
61	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	3.00
62	[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	0	18	13.50
63	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	16.67
64	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	16	13.94
65	[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)	0	5	10.60
66	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	2	7.67

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 01/10/2020 al 31/12/2020

67	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	17.50
68	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	18	13.78
69	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	5	14.80
70	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada informacion sobre condiciones de la modificacion y/o procedimiento de reversion	1	0	8.00
71	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	14.00
72	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[29] Entrega de billetes falsos	0	1	9.00
73	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	11.00
		TOTAL	18	202	13.85
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO			220
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,634,979

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