

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2021 al 31/03/2021

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)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	13.25
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	25.00
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	14.25
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	21.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1	11.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	21.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	5	19.00

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 01/01/2021 al 31/03/2021

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)	0	2	17.50
9	[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	23.00
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	8	13.13
11	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	16.50
12	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	27.00
13	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	9.50
14	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	24.00
15	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	12.50
16	[04] Cuenta CTS	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	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 01/01/2021 al 31/03/2021

17	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	10.00
18	[04] Cuenta CTS	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	21.00
19	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	58.00
20	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	7.67
21	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	21.00
22	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	15.00
23	[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	17.00
24	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	6	19.14

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 01/01/2021 al 31/03/2021

25	[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	13	14.77
26	[06] Tarjeta de débito	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	13.00
27	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	7.00
28	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	22.33
29	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	2.00
30	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	3	16.67
31	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[109] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	1	25.50
32	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	10.00
33	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	26.50

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 01/01/2021 al 31/03/2021

34	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14.00
35	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	15.00
36	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30.00
37	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	18.33
38	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	9	19.67
39	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
40	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	6	24.43
41	[09] Crédito de consumo	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	4	20.75
42	[09] Crédito de consumo	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	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 01/01/2021 al 31/03/2021

43	[09] Crédito de consumo	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	1	21.50
44	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	2	25.50
45	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	13	13.00
46	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	42.00
47	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	20.50
48	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	21.67
49	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	21.00
50	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	14.75
51	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	21.00
52	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	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 01/01/2021 al 31/03/2021

53	[24] Arrendamiento financiero (leasing)	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	20.00
54	[27] Servicio de recaudación	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.00
55	[27] Servicio de recaudación	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	30.00
56	[28] Pago de servicios	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	24.00
57	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	16.00
58	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	16.00
59	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	21.50

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 01/01/2021 al 31/03/2021

60	[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	3	22.67
61	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[29] Entrega de billetes falsos	0	1	20.00
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	1	18	14.89
63	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24.00
64	[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)	1	5	18.17
65	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	38.25
66	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	13	19.69
67	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[107] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	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 01/01/2021 al 31/03/2021

68	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	11	22.83
69	[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	0	2	27.00
70	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	1	30.00
71	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	13.00
72	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	11	15.64
TOTAL			32	207	18.51
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO					239
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					1,652,588

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