

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/04/2021 al 30/06/2021

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	3	5	17.75
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	2	10.67
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	10	11.50
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	25.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	8.00
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	3.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	20.50

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 01/04/2021 al 30/06/2021

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)	1	1	11.50
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	2	0	8.50
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	3.50
11	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11.00
12	[03] Cuenta a plazo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	23.33
13	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	23.00
14	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	13.50
15	[03] Cuenta a plazo	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	5.00
16	[03] Cuenta a plazo	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	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 01/04/2021 al 30/06/2021

17	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	19.00
18	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	21.00
19	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	6	15.88
20	[04] Cuenta CTS	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7.00
21	[04] Cuenta CTS	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	48.00
22	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	30.00
23	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	2.00
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)	1	0	27.00
25	[04] Cuenta CTS	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	16.00

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 01/04/2021 al 30/06/2021

26	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	3.00
27	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3.00
28	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	5.00
29	[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)	2	4	12.33
30	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	15.50
31	[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)	1	3	21.50
32	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	4.00
33	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	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 01/04/2021 al 30/06/2021

34	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	23.00
35	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[109] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	0	1	21.00
36	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada informacion sobre condiciones de la modificacion y/o procedimiento de reversion	1	0	17.00
37	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	15.00
38	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	25.00
39	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	17.50
40	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	16.00
41	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	17.00

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 01/04/2021 al 30/06/2021

42	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	17.00
43	[09] Crédito de consumo	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	23.00
44	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	11	18.83
45	[09] Crédito de consumo	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	0	21.67
46	[09] Crédito de consumo	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada informacion sobre condiciones de la modificacion y/o procedimiento de reversion	0	1	17.00
47	[09] Crédito de consumo	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	2	19.50
48	[09] Crédito de consumo	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	1	0	13.00
49	[09] Crédito de consumo	[29] Entrega de billetes falsos	1	0	2.00
50	[09] Crédito de consumo	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	18.00
51	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	13.33

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 01/04/2021 al 30/06/2021

52	[101] Giros	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	26.00
53	[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	1	2.00
54	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	15.33
55	[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)	2	3	15.60
56	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	21.00
57	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	8.00
58	[28] Pago de servicios	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18.00
59	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	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 01/04/2021 al 30/06/2021

60	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	2	18.00
61	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	27.00
62	[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	18.00
63	[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	20.00
64	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	1	21.00
65	[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	1.00
66	[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	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 01/04/2021 al 30/06/2021

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	2	16	11.83
68	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15.00
69	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	5	18.20
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)	5	5	14.90
71	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28.00
72	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	8	8	11.63
73	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	3	20.00
74	[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	5.00
75	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[111] Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	1	2.00

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 01/04/2021 al 30/06/2021

76	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	7.67
	TOTAL		77	139	15.37
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO		216		
	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		1,663,354		

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