

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2021 al 30/09/2021

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	6	5	10.18
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	1	3.50
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	6	19.83
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	24.00
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	30.00
6	[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	7	22.86
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	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 01/07/2021 al 30/09/2021

8	[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	28.00
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	13.67
10	[03] Cuenta a plazo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	21.50
11	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	18.80
12	[03] Cuenta a plazo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	9.00
13	[03] Cuenta a plazo	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	15.50
14	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	17.50
15	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	20.50
16	[04] Cuenta CTS	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	40.00

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 01/07/2021 al 30/09/2021

17	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29.00
18	[04] Cuenta CTS	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	26.00
19	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21.00
20	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	20.00
21	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	20.00
22	[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	2	21.50
23	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	2	24.00
24	[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	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 01/07/2021 al 30/09/2021

25	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	14.50
26	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	25.80
27	[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	26.00
28	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	11.00
29	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	24.50
30	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	25.00
31	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	24.00
32	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	27.00
33	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	24.50
34	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	16.33

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 01/07/2021 al 30/09/2021

35	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	24.67
36	[09] Crédito de consumo	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	4.00
37	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	13	20.72
38	[09] Crédito de consumo	[107] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	7.00
39	[09] Crédito de consumo	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	27.00
40	[09] Crédito de consumo	[110] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	3	0	25.33
41	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	27.00
42	[09] Crédito de consumo	[33] Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	21.00
43	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	20.40
44	[101] Giros	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1.00

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 01/07/2021 al 30/09/2021

45	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5.00
46	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28.00
47	[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	17.00
48	[104] Dinero electrónico	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	21.00
49	[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)	1	0	28.00
50	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	25.00
51	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	25.00
52	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	24.00

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 01/07/2021 al 30/09/2021

53	[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	28.00
54	[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	1	2	26.67
55	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	1	30.00
56	[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	3.00
57	[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	22.00
58	[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	9	17.55
59	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	19.00
60	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	6	20.43

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 01/07/2021 al 30/09/2021

61	[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)	2	3	20.80
62	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[04] Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	43.50
63	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	2	14.00
64	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	14	18.15
65	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[108] Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	4	24.50
66	[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	2	24.00
67	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	29.00
68	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	25.50

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 01/07/2021 al 30/09/2021

69	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	25.67
	TOTAL		60	150	20.19
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO		210		
	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		1,838,013		

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