

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2020 al 31/03/2020

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)	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	8.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	4.17
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)	1	0	13.00
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	8.50
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	29.00
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	1	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 01/01/2020 al 31/03/2020

7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	30.00
8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[29] Entrega de billetes falsos	2	0	6.00
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[33] Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	6.00
10	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	15.60
11	[02] Cuenta corriente	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	11.00
12	[02] Cuenta corriente	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	24.00
13	[02] Cuenta corriente	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	22.00
14	[02] Cuenta corriente	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	4.00
15	[03] Cuenta a plazo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11.00
16	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	14.00

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 01/01/2020 al 31/03/2020

17	[03] Cuenta a plazo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9.00
18	[03] Cuenta a plazo	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	26.00
19	[03] Cuenta a plazo	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	11.00
20	[03] Cuenta a plazo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	6	7.83
21	[04] Cuenta CTS	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	21.00
22	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4.00
23	[04] Cuenta CTS	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10.00
24	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	14.75
25	[04] Cuenta CTS	[10] Liquidaciones erradas	0	1	20.00
26	[04] Cuenta CTS	[19] Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	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 01/01/2020 al 31/03/2020

27	[04] Cuenta CTS	[24] Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	0	8.00
28	[04] Cuenta CTS	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	9.67
29	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	16.50
30	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18.00
31	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	17.00
32	[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	1	21.67
33	[06] Tarjeta de débito	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	14.00
34	[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)	2	1	23.67

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 01/01/2020 al 31/03/2020

35	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	10.00
36	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	19.00
37	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	12.00
38	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	18.00
39	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8.00
40	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	13.50
41	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13.00
42	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	12.43
43	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	4	8.60
44	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	14.75

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 01/01/2020 al 31/03/2020

45	[09] Crédito de consumo	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	29.00
46	[09] Crédito de consumo	[09] Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	30.00
47	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	5	7.17
48	[09] Crédito de consumo	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	0	1	9.00
49	[09] Crédito de consumo	[21] Publicidad engañosa o información que induce a error	0	1	6.00
50	[09] Crédito de consumo	[22] Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	2	18.25
51	[09] Crédito de consumo	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	16.00
52	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	11	10.08
53	[101] Giros	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6.00
54	[101] Giros	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	12.00
55	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	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 01/01/2020 al 31/03/2020

56	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	12.00
57	[102] Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	10.00
58	[104] Dinero electrónico	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	6.00
59	[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	25.00
60	[16] Otras garantías (reales y personales)	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	12.00
61	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6.00
62	[27] Servicio de recaudación	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13.00
63	[27] Servicio de recaudación	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	16.00
64	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	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 01/01/2020 al 31/03/2020

65	[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	1	0	8.00
66	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	30.00
67	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	19.00
68	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	1	0	29.00
69	[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	4.00
70	[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	0	1	26.00

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 01/01/2020 al 31/03/2020

71	[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	1	10.00
72	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[105] Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	30.00
73	[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	30.00
74	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	9.00
75	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[20] Disconformidad por notificaciones dirigidas terceras personas	1	0	19.00
76	[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	10	8.27
77	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14.00
78	[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	1	25.33

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 01/01/2020 al 31/03/2020

79	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	17.50
80	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[29] Entrega de billetes falsos	0	1	13.00
81	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	4	5.75
		TOTAL	52	120	12.88
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO			172
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,792,064

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