

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
DESDE EL 1° DE MARZO HASTA EL 31 DE MARZO DEL 2024

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTA AHORRO CON TARJETA	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	7	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	2	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	24
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	33	15
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	26	14
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0
	Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	0
<b>TOTAL</b>		<b>83</b>	<b>55</b>
		<b>138</b>	
PLAZO FIJO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	3	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	7	0
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
	Entrega billetes falsos	1	0
	Operaciones no reconocidas	1	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>4</b>
		<b>19</b>	
CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	0	1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0
	Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0
	Operaciones no reconocidas	2	0
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
		<b>5</b>	
CREDITO DE CONSUMO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	0	1
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>3</b>
		<b>13</b>	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	20	22
	Operaciones no reconocidas.	66	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>34</b>	
		<b>123</b>	
OTRAS GARANTIAS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	0
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
		<b>2</b>	
CRÉDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	0
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos	1	0
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1	0
	Problemas relacionados a garantías	1	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	1
	Modificaciones contractuales del crédito - insatisfacciones sobre nuevas condiciones	1	0
	Exceso de tasas de interés sobre las tasas máximas establecidas por el BCRP	1	0
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1
	Operaciones no reconocidas	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	
		<b>23</b>	
BANCA SEGUROS	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros	0	3
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
		<b>4</b>	
<b>TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO</b>		<b>218</b>	<b>109</b>
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES</b>		<b>327</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>14</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>		<b>3,647,821</b>	