

RECLAMOS RECIBIDOS AL II TRIMESTRE DEL 2022

ITEM	OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVOS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	15.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	22.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	12.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	20.50
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	0	15.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	23	14.52
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	17	12.47
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	18.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	24.00
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	1	15.00
2	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	23.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	21.00
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	11.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	15.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	15.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	26.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	10.25
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	2	14.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	2	8.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	19.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	15.75
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	9.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	26.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	27.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	26.00
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	10.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	0	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	11.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	21.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	14.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	20.00

7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	18.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	17.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	4	22.57
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	28.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	17.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	6	24.33
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	11.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	14.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	4	1	19.20
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	2.00
9	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	1	0	20.00
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	26.00
11	SOAT	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	22.00
12	Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1	0	16.00
13	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	1.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	15.00
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	24.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	24.00
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	17.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	15.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	0	25.67
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	21.00	
15	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	14.50
16	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	13.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	18.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			175		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			16		
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			2705867		

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"