

RECLAMOS RECIBIDOS ENERO 2024

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DÍAS
1	Ahorros y Servicios	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	3.8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y	2	0	7
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	1	6.75
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	2.5
		Rechazo en la atención del siniestro	0	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
2	Canales Electrónicos	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	4.6
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	13	3.9
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	0	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	0	7.17
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13
3	Creditos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7.5
		Indebida capitalización de interés moratorios	1	0	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	8.5
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	8.5
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	1	3
	Experiencia del Cliente	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	5.5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
5	Recuperaciones	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8
	TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS		45	36	
	TOTAL RECLAMOS ENERO 2024		81		
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		5.654		
"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"					