

RECLAMOS RECIBIDOS JULIO 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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	4.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	10
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	12
		Contratación o cargo indebido de seguros.	0	2	7.5
		Resolución de contrato	1	0	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones	1	0	10
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	9
2	Caneles Electrónicos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	33	5.52
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	2	4.17
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	8.6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	8
3	Creditos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	6.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	9.67
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	3	5.2
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	10
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	6
4	Experiencia del Cliente	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	3	5.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	9
	Operaciones y Finanzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	2
Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		1	0	8	
5					
6	Recuperaciones	Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	10.00
	TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS		33	63	
	TOTAL RECLAMOS JULIO 2024		96		
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		6.580		
"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"					