

RECLAMOS RECIBIDOS MARZO 2024

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Ahorros y Servicios	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones	1	0	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	8	3.69
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8.5
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	6
2	Caneles Electrónicos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	11	2.85
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	6.5
3	Creditos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	4
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	14
		Contratación o cargo indebido de seguros.	1	0	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	5
		Entrega de billetes falsos	1	0	6
5	Operaciones y Finanzas	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	6.5
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			23	28	
TOTAL RECLAMOS MARZO 2024			51		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			5.180		
"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"					