

RECLAMOS RECIBIDOS AL TRIMESTRE III DEL 2023

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	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	7.00
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	23	4.40
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	8.00
		Operaciones no reconocidas	11	6	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	0	4	5.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otra empresa	0	7	7.00
		Inadecuada atención al usuario	2	1	7.70
		Otros motivos (detallar en Reporte Reclamo N°RR3)	1	1	14.50
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7.50
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	5.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1	0	7.00
		Otros motivos (detallar en Reporte Reclamo N°RR3)	1	1	11.00
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14.00
		Otros motivos (detallar en Reporte Reclamo N°RR3)	1	0	7.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	1	3.00
		Operaciones no reconocidas	2	3	6.20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	0	1	5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	0	1	1.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de las cláusulas en los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1	0	2.00
		Modificaciones contractuales del crédito, otros motivos	1	0	9.00
		Otros motivos (detallar en Reporte Reclamo N°RR3)	1	0	5.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	0	11.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	11.70
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	1	8.00

7	Crédito de consumo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	4.00
		Operciones no reconocidas	0	1	6.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	10.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	2	0	8.50
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	15.00
		Otros motivos (detallar en Reporte N°RR3)	2	1	7.70
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	5	1	7.70
8	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	10.70
9	Otras garantías (reales y personales)	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N°RR3)	1	0	15.00
10	Servicio de recaudaciones	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	7.30
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas , pago de similares)	Incumplimiento en las cláusulas de contratación, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	7.50
		Modificaciones contractuales del crédito, otros motivos	1	0	2.00
12	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3.30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	7	1	3.75
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N°RR3)	1	0	10.00
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	4.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	6.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	3	1	7.25
		Disconformidad con liquidación de deudas vencidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	3.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	12.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	5	0	9.00
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	0	9.00
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas .	2	0	14.00
		Otros motivos (detalle del Reporte del Reclamo N°RR3)	3	1	9.50
14	Otras operaciones , servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N°RR3)	Inadecuado o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	2.20
		Operaciones no reconocidas	1	0	3.00
		Otros motivos (detalle del Reporte del Reclamo N°RR3)	4	0	7.75
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			223		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			6.800		
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			3274415		

"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"