

RECLAMOS RECIBIDOS FEBRERO 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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	1.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	7.5
2	Caneles Electrónicos	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	7	2.5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	8
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	3
3	Creditos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	5
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	11
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	7
4	Experiencia del Cliente	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	4.33
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
5	Operaciones y Finanzas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
6	Recuperaciones	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	7
7	TI	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			32	22	
TOTAL RECLAMOS FEBRERO 2024			54		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			4.800		

"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"