

RECLAMOS RECIBIDOS JUNIO 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	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	3	5.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	3.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	8.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		6.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	6.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	6.50
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		15.00
2	Canales Electrónicos	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3		7.30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	13	4.40
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		6	9.17
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	1	6.75
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2		6.50
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		9.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1		7.00
3	Creditos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	7.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2		8.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		7.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		3.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		10.50
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	7.00
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	5.00
4	Experiencia del Cliente	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	7.30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3.00
		Entrega de billetes falsos	1		7.00
5	Operaciones y Finanzas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1.00
6	Recuperaciones	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		2	4.50
7	Tecnología de la Información	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1		6.00
	TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS		49	38	
	TOTAL RECLAMOS JUNIO 2024		87		
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		6.126		

"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"