

RECLAMOS RECIBIDOS AL TRIMESTRE IV 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 (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	62	50	3.61
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	2.00
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	0	1	1.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	1	5.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	18	13	5.13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	1	4.33
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	8	3.73
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	6.20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11.00
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	2	6.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	1	6.80
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	7.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	11.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	3.33
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	2.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	8.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	6.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	1	4.50
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	4.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	4.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	1.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	6.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10.00
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	10.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	14.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	10.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	10.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1.00

7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	5.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	8.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	9.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	5.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	13.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	6.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	2.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	6.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	11.20
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	6	1	11.44
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14.00
9	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	11.00
10	Servicio de recaudación	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	8.00
11	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	9.00
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6.00
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	4.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	1	9.50
13	Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	4.00
		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	0	12.00
14	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	4.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	6.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	2.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	1	9.90
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	6.00
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	9.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	8.50
16	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	4.00
17	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2.00
18	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	13.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	2.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	2	7.17
	TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS		188	112	300
	TOTAL RECLAMOS IV TRIMESTRE		334		
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		5.520		
"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"					