

RECLAMOS RECIBIDOS AL IV TRIMESTRE DEL 2022

ITEM	OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVOS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			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	1	0	8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	11.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	13.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	15.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	4	9.60
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	7	12.75
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	14.80
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	0	13.50
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	10.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	17.50
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	9.00
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	22.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	19.25
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida)	2	0	9.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida)	0	1	21.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	4	8.63
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	3	9.33
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14.00

5	Crédito hipotecario para vivienda	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	20.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	8.00
6	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	9.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	10.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	10.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	19.50
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	10.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	19.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	19.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	11.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	1	14.00
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4.00
8	Otras garantías (reales y personales)	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	8.00
9	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	16.00
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	27.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	17.00
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	14.60
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	8.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	16.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	18.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	9.67
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	16.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	12.50
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	6.00

		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	2	16.33
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	9.00
13	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	17.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	24.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	22.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	28.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			147		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			13.75		
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			3030100		

"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"

