

RECLAMOS RECIBIDOS EN NOVIEMBRE DEL 2024

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	0
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	6
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	6
6	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados a garantías	0	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	0
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	12	1
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1
14	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	8
	Otras operaciones, servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0

15	y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	5	1
	TOTAL		86	49
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		7.620	
"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Ges Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"				

TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DIAS
4.80
6.33
7.33
7.00
5.25
7.40
5.50
7.00
7.00
11.00
7.00
10.00
4.00
7.00
5.00
4.00
9.00
2.00
5.00
3.50
2.00
5.33
8.00
9.00
15.00
7.00
10.00
7.00
12.00
9.67
14.00
6.00
8.50
7.00
11.00
8.38
7.00
11.00
13.50
8.00
7.96
7.00

9.00
6.83
135
estión de Conducta de