

RECLAMOS RECIBIDOS EN OCTUBRE DEL 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	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según correspondiente)	8	1	3.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	9.25
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	1	6.25
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	6.00
2	Cuenta corriente	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	1.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	7.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según correspondiente)	2	0	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	3	5.38
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	0	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	4.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	11.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	1.50
3	Cuenta a plazo	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	10.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	7.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según correspondiente)	2	0	6.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	6.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	6.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	12.00
4	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	3.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según correspondiente)	3	0	4.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	7.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	8.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	9.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	1.33
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	9.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	7.67
6	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según correspondiente)	1	0	7.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10.00
		Problemas relacionados a garantías	0	1	10.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	9.00
8	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	6.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	9.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	9.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	5	3	7.25
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2.00

10	Otras garantías (reales y personales)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5.00
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	11.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según correspondiente)	1	0	2.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	9.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	7.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	11.00
14	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	2	8.86
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	9.33
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	7.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	2	4.50
TOTAL			97	37	134
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			7.020		
"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"					