

RECLAMOS RECIBIDOS EN ENERO DEL 2025

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DIAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	6.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	11.00
2	Cuenta corriente	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7.25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	9.29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	3.25
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2.50
		Entrega de billetes falsos	1	0	7.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	7.00
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12.00
4	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	8.33
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	4.25
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	14.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	6.50
8	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	11.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	11.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	9.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	6	0	5.00
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9.00
10	Otras garantías (reales y personales)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9.00
11	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	10.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	10.67
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	10.00
14	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	6	9.67
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	14.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	9	0	9.11
	TOTAL		66	26	92
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		8.301		

"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"