

RECLAMOS RECIBIDOS AL III TRIMESTRE DEL 2020

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	3	2	4.20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	3.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	2	6.67
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	13	3.60
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	1.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	7	6.22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	1	1.00
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	1.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	1	4.67
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	1.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	2	0	1.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	1.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	1.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	1.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9.00
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	1.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	4	2	1.00
4	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	28.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	5.75
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	5.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11.00

5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	12.83
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	2	1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	5.50
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	22.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	9.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	1.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	1.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	10.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	11.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	0	8.67
7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	12.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	5	5.40
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	14.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	9.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	13.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	13.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	1.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	6	8	4.86
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	1.00
9	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1.00
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15.00
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	10.50
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	15.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	2	5.25
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	1	10.00

12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	3	8.82
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	12.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	1.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	12.33
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	1.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	9.33
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	11	2	6.92
13	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	1.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	1.00
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	4.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	0	1.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			169		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			6		
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			2025642		
"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"					