

RECLAMOS RECIBIDOS AL III 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	0	1	7.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	16.25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	6	19.64
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	9	17.67
		Entrega de billetes falsos	1	0	10.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	10	14.80
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	1	13.50
2	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	19.33
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	25.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	29.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	29.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	25.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	29.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	13.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	39.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	7	22.44
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	14.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	22.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	17.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	31.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	25.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	24.50
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	21.00
7	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	19.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	25.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	14.50
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	26.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	17.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	22.80

		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	15.33
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	16.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	16.50
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	4	0	21.25
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	26.00
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15.00
9	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	19.00
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	1	0	16.00
11	SOAT	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	34.00
12	Vida individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	23.00
13	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	1	14.15
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	15.00
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	18.75
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	15.25
		Incumplimiento del secreto bancario	2	0	26.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	19.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	9.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	7	1	31.00
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	25.00
15	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	11.00
16	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	11.00
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	0	4.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	0	12.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					145
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					19.00
TOTAL DE NÚMEROS DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2865293

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 26587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"