

## RECLAMOS RECIBIDOS AL TRIMESTRE I DEL 2023

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DÍAS
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9.00
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	12	0	15.00
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	11	7.30
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	4.00
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos)	10	7	19.35
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	2	13.50
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, retención de tarjeta en cajero)	0	3	6.33
		Inadecuada atención al usuario	2	0	13.00
Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	5	1	18.83		
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	5.00
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	1.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	1	0	6.00
3	Cuenta CTS	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos)	2	1	28.67
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	2	1	19.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	8.50
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos)	6	1	9.14
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	2	26.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	1	18.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	9.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	1	0	22.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario	1	0	15.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	0	1	3.00
7	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	10.83
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	0	8.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	11.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	22.00
		Reporte indebido en la central de riesgo	0	1	28.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgo	0	1	13.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	10.00
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	20.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	0	1	13.00
8	Carta Fianza / Fianzas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	3.00
9	Aval y/o otras garantías	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	14.00
10	Servicio de recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	0	1	17.00
11	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	1.00

12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas , pago de similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	8.00
13	Agrícola	Errores en la cobranza de primas	1	0	5.00
14	Desgravamen	Demora en el pago de la indemnizacion	1	0	5.00
15	Servicio de Atencion al Usuario	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	9.00
		Inadecuada atencion al usuario	1	2	5.33
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	2	1	6.00
16	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	0	17.50
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	4.50
		Entrega de billetes falsos	1	0	19.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	3	2	8.40
17	Cuenta de ahorro destinada al deposito de remuneraciones	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos)	1	0	30.00
18	Seguro de Proteccion de Tardetas (credito o debito)	Inadecuada o insuficiente informacion sobre el seguro contratado	1	0	6.00
19	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en reporte de Reclamo N° RR3)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	13.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	11.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	1	7.00
		Inadecuada atencion al usuario	5	1	8.60
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	1	3	11.25
<b>TOTAL</b>			<b>92</b>	<b>57</b>	<b>13.47</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>				<b>13.4719</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>				<b>3073887</b>	

"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"