

RECLAMOS RECIBIDOS ABRIL 2024

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 (no incluye el código 102)	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3		6.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		9.5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	1.83
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		9.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12.25
		Fallas del Sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2		7
		Entrega de billetes falsos	1		10
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
2	Canales electrónicos	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	11	4.63
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	9.25
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	9
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	9.5
3	Creditos	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	8.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		8
		Modificación indebida de las tasas de interes, comisiones u otras condiciones pactadas	1		8
		Problemas relacionados a programas estatales de creditos para fomento	1		7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	9
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	11		
4	Experiencia del cliente	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	4.80
5	Operaciones y Finanzas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	7
6	Recuperaciones	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		2	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			37	35	
TOTAL RECLAMOS MAYO			72		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			6.6900		
"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"					