

RECLAMOS RECIBIDOS MAYO 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)	1	3	5.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	7.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	13	4.38
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	0.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	8.67
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0.50
		Entrega de billetes falsos	2	0	3.00
2	Canales electrónicos	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	18	4.21
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	6.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	5	5.57
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	2.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	3	4.67
3	Creditos	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	2	4.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	3.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	1.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	3.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	2.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2.00
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1.00		
4	Experiencia del cliente	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	0.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	2.00
6	Tecnología de la Información	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	10.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			54	55	
TOTAL RECLAMOS MAYO			109		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			5.2018		

"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"