

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/05/2024 al 31/05/2024



Nº	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	SUBMOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
				Favor de la Empresa	Favor del usuario	
01	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	24	14	10
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	15	15	7
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM DE TERCERO	0	14	8
		OTROS	-	40	15	9
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	14	0	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	11	0	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	7	2	13
		OTROS	-	13	6	12
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	25	8	8
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	6	0	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	2	1	8
		OTROS	-	4	0	9
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	8	2	11
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	-	3	4	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	4	0	11
		OTROS	-	17	2	12
05	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGOS JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	5	1	10
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	0	2	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	0	2	10
		OTROS	-	3	3	10
06	FAMILIA - BANCA DE SEGUROS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	GASTOS	4	1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	0	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONTRATACIÓN DE PRODUCTO	1	1	13
		OTROS	-	2	0	10
07	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	2	10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	2	0	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	0	1	14
		OTROS	-	4	0	11
08	CUENTA CTS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	0	1	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	0	1	6
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	PROBLEMAS CON PROCESO DE VALIDACIÓN	1	0	9
		OTROS	-	3	1	10
09	OTRAS GARANTÍAS (REALES Y PERSONALES)	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	CUSTODIA	3	0	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	0	1	6
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	-	1	0	12
		OTROS	-	0	1	12
10	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1	0	13
11	OTROS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	1	0	12
		OTROS	-	1	0	2

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias

TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS	231	101	332
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			10
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			196
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			401
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			4,637,464.00