

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/11/2024 al 30/11/2024



N°	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	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	22	35	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	6	21	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	14	11	14
		OTROS	-	42	40	12
02	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	18	45	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	9	0	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	1	12
		OTROS	-	6	0	11
03	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	24	3	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	11	5	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	4	4	14
		OTROS	-	16	8	14
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	6	8	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	5	3	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	4	1	12
		OTROS	-	14	4	13
05	SERVICIOS VARIOS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	3	12	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	2	1	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	1	2	14
		OTROS	-	4	1	13
06	BANCA DE SEGUROS	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	11	0	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	0	9
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	1	0	12
		OTROS	-	2	0	0
07	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	6	1	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	2	1	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	0	1	15
		OTROS	-	1	1	14
08	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	3	2	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	0	1	10
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	0	1	4
		OTROS	-	0	1	12
09	TÍTULOS VALORES (CHEQUES, PAGARÉS, ENTRE OTROS)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	15
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	-	1	0	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	CUSTODIA	1	0	12
10	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	0	1	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	0	1	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	TASACIÓN	1	0	15
11	OTROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	EXTORNOS	0	1	11
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	CUSTODIA	0	1	13
		OTROS	-	0	2	14
		OTROS	-	0	2	14

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	245	220	465
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			12
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			261
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			457
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			5,090,563