

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/01/2025 al 31/01/2025



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	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	32	12	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	13	30	7
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	6	16	11
		OTROS	-	42	23	10
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	18	6	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	11	2	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	5	2	10
		OTROS	-	24	11	11
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	15	9	9
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	19	1	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	PROBLEMAS CON PROCESO DE VALIDACIÓN	10	0	9
		OTROS	-	3	3	10
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	9	1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	5	2	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	3	2	12
		OTROS	-	8	4	11
05	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	3	3	10
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	-	3	0	9
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	RETIROS	3	0	12
		OTROS	-	7	2	11
06	SERVICIOS VARIOS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	1	7	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	2	1	13
		OTROS	-	4	1	12
07	BANCA DE SEGUROS	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	8	1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	3	1	10
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	ENVÍO ELECTRÓNICO	1	0	10
		OTROS	-	0	1	10
08	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	3	0	9
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	PROBLEMAS CON PROCESO DE VALIDACIÓN	1	1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	0	1	14
		OTROS	-	2	5	12
09	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	2	0	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	6
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	1	0	9
10	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	1	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	1	0	7
11	OTROS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	CUSTODIA	0	1	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	1	0	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	PROBLEMAS CON PROCESO DE VALIDACIÓN	2	0	8
		OTROS	-	0	0	0

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	277	151	428
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			11
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			182
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			417
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			5,184,943