

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/02/2025 al 28/02/2025



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	27	11	11
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	13	10	6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	15	5	11
		OTROS	-	32	17	10
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	21	2	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	13	0	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	10	2	12
		OTROS	-	24	7	12
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	22	7	8
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	27	1	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	9	2	10
		OTROS	-	5	0	9
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	23	2	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	5	2	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	3	1	14
		OTROS	-	10	5	13
05	FAMILIA - BANCA DE SEGUROS	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	14	2	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	0	12
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	GASTOS	2	0	11
06	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	8	2	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	1	1	12
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	-	1	1	15
		OTROS	-	2	2	12
07	SERVICIOS VARIOS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	3	5	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	0	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	1	2	13
		OTROS	-	3	0	11
08	CUENTA CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	TASA DE INTERESES	0	2	14
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	ENVÍO ELECTRÓNICO	1	0	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	9
		OTROS	-	0	1	13
09	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	PROBLEMAS CON PROCESO DE VALIDACIÓN	1	0	12
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	-	1	0	9
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	1	1	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1	0	15
11	OTROS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	EJECUCIÓN DE GARANTÍA	1	0	13
		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	308	93	401
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			11
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			178
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			397
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			4,746,150