

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/03/2025 al 31/03/2025



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	41	7	10
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	18	25	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	15	5	11
		OTROS	-	23	13	9
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	23	4	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	9	2	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	7	1	11
		OTROS	-	26	6	11
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	16	9	9
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	16	0	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	5	0	9
		OTROS	-	4	0	10
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	11	2	11
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	6	4	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	6	1	11
		OTROS	-	13	4	11
05	SERVICIOS VARIOS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	5	9	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	3	8
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	3	0	10
		OTROS	-	1	1	10
06	BANCA DE SEGUROS	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	8	2	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	0	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	2	1	10
		OTROS	-	2	0	10
07	CUENTA A PLAZO	LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	-	5	0	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	5	0	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	0	1	8
		OTROS	-	1	0	11
08	CUENTA CTS	PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	TARJETA BLOQUEADA	0	1	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	1	0	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	10
		OTROS	-	0	1	14
09	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	2	0	8
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	2	0	10
10	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	CUSTODIA	1	0	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	13
11	OTROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	0	1	9
		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

287

103

390

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

10

TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE

225

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES

437

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO

5,390,938