

# Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/04/2025 al 30/04/2025



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	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	17	29	7
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	31	12	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	17	5	10
		OTROS	-	33	19	10
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	25	6	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	18	3	10
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	OPERACIÓN NO EJECUTADA	8	0	11
		OTROS	-	22	7	11
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	19	0	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	13	1	7
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	9	3	8
		OTROS	-	8	4	9
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	8	2	10
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	6	1	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	5	1	10
		OTROS	-	7	3	11
05	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGOS JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28.	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	6	9	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	8	1	10
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	2	1	13
		OTROS	-	3	1	11
06	BANCA DE SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	13	1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	0	1	10
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	GASTOS	0	1	14
07	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	1	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	3	1	11
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	RETIROS	1	0	13
		OTROS	-	1	1	11
08	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	0	7
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	-	0	1	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	-	0	1	9
09	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	2	0	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	8
10	TÍTULOS VALORES (CHEQUES, PAGARÉS, ENTRE OTROS)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	0	1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	7
11	OTROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	PROBLEMAS CON PROCESO DE VALIDACIÓN	1	0	14
		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

<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>	<b>294</b>	<b>117</b>	<b>411</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>			<b>10</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>			<b>197</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>			<b>383</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO</b>			<b>5,290,323</b>