

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/05/2025 al 31/05/2025



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	10	29	8
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	17	9	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	11	3	11
		OTROS	-	31	12	11
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	22	4	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	10	1	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	8	0	12
		OTROS	-	14	6	12
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	16	0	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	9	4	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	8	2	9
		OTROS	-	10	5	11
04	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	-	11	12	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	2	11
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	4	0	12
		OTROS	-	1	3	10
05	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	8	4	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	10	0	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	5	0	11
		OTROS	-	8	0	12
06	BANCA DE SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	14	3	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	1	14
07	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	6	0	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	-	2	1	12
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	-	2	0	14
		OTROS	-	3	1	13
08	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	1	8
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM DE TERCERO	0	1	7
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	0	1	3
		OTROS	-	5	0	9
09	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	1	13
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	INTERÉS	1	1	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1	0	10
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	1	0	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	1	0	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	1	0	9
11	OTROS	PROBLEMAS CON CHEQUES	CHEQUE MAL EMITIDO	0	1	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	257	108	365
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			12
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			232
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			400
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			5,645,810