

# Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/10/2025 al 31/10/2025



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	25	20	17
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	12	27	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	12	9	14
		OTROS	-	43	15	14
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	39	3	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	20	6	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	9	4	14
		OTROS	-	25	4	14
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	18	13	14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	23	0	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	10	2	13
		OTROS	-	9	3	13
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	19	4	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	8	0	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	5	1	14
		OTROS	-	9	5	14
05	BANCA DE SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	13	5	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	6	7	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	0	2	15
		OTROS	-	0	1	14
06	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	-	5	6	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	1	3	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	3	1	14
		OTROS	-	4	2	14
07	CUENTA A PLAZO	LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	-	5	0	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	0	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	-	0	2	15
		OTROS	-	6	1	14
08	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	1	0	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	-	1	0	13
09	OTRAS GARANTÍAS (REALES Y PERSONALES)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	EJECUCIÓN DE GARANTÍA	0	1	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	CUSTODIA	1	0	15
10	CUENTA CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	TASA DE INTERESES	1	0	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	0	1	15
11	OTROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	2	0	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	0	3	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	341	151	492
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			14
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			289
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			501
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			6,774,873