

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/12/2025 al 31/12/2025



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	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	23	15	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	11	26	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	17	16	15
		OTROS	-	43	17	13
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	34	8	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	10	5	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	8	1	13
		OTROS	-	28	11	13
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	17	4	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	9	10	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	13	0	12
		OTROS	-	2	2	11
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	17	2	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	6	3	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	4	0	9
		OTROS	-	12	1	13
05	BANCA DE SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	18	2	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	4	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	1	0	9
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	-	4	3	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	6	0	13
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	3	2	13
		OTROS	-	6	0	14
07	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	8	1	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	2	0	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	RETIROS	2	0	18
		OTROS	-	1	1	14
08	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	3	3	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	1	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	0	1	15
		OTROS	-	1	0	13
09	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	3	0	14
10	OTRAS GARANTÍAS (REALES Y PERSONALES)	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	EJECUCIÓN DE GARANTÍA	1	1	12
11	OTROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	PROBLEMAS CON PROCESO DE VALIDACIÓN	1	0	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	2	0	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	1	10
		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	325	141	466
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			13
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			249
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			416
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			8,436,706