

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/01/2026 al 31/01/2026



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	-	31	5	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	10	26	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	19	15	16
		OTROS	-	44	29	13
02	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	28	0	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	17	5	13
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	2	4	14
		OTROS	-	23	9	13
03	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	23	1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	23	1	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	12	1	11
		OTROS	-	9	5	11
04	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	18	1	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	3	0	11
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	3	0	13
		OTROS	-	5	4	13
05	BANCA DE SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	16	0	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	5	1	16
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1	0	12
		OTROS	-	1	1	13
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	-	6	0	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	4	0	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	3	0	14
		OTROS	-	4	1	13
07	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	2	14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	RETIROS	2	0	9
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	1	0	11
		OTROS	-	2	2	12
08	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	3	0	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM DE TERCERO	1	0	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	RETIROS	1	0	15
09	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	0	1	15
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	ENVÍO ELECTRÓNICO	1	0	14
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	-	0	1	15
10	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	CUSTODIA	0	1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	13
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	1	0	12
11	OTROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1	0	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	2	0	12
		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	328	116	444
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			13
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			239
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			435
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			6,859,211