

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/04/2026 al 30/04/2026



N°	OPERACION DE SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	SUBMOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
				Favor de la Empresa	Favor del usuario	
1	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	30	8	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	30	5	11
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	8	20	8
		OTROS	-	65	31	11
2	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	47	0	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	17	0	9
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	8	6	14
		OTROS	-	11	5	11
3	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	26	8	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	12	2	12
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	3	7	12
		OTROS	-	24	4	12
4	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	24	8	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	10	1	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	PRODUCTO	2	2	35
		OTROS	-	13	3	14
5	BANCA SEGUROS (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	19	0	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	8	1	12
		CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	GASTOS	0	2	9
		OTROS	-	1	1	11
6	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	6	1	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	2	1	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	2	0	15
		OTROS	-	4	0	12
7	SERVICIOS VARIOS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	2	4	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	2	0	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	0	1	8
8	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	3	2	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	2	0	14
		CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	COMISIONES	1	0	9
9	CUENTA CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	TASA DE INTERESES	1	0	7
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	1	0	13
11	OTROS	OTROS	-	0	0	0

TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS	384	123	507
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			12

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

TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO

282
534
7,416,884.00