

# Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/05/2026 al 31/05/2026



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	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	19	24	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	31	7	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	20	11	16
		OTROS	-	71	30	12
2	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	31	8	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	22	1	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	11	2	13
		OTROS	-	27	11	13
3	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	36	0	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	21	7	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	11	0	13
		OTROS	-	9	5	12
4	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	17	3	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	6	3	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	7	1	14
		OTROS	-	13	9	13
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	20	1	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	9	3	13
6	CUENTA A PLAZO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	5	0	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	0	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	3	0	12
		OTROS	-	9	2	13
7	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	-	2	6	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	2	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	3	0	11
		OTROS	-	4	0	13
8	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	1	10
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	OPERACIÓN DE RETENCIÓN SIN SUSTENTO	0	1	5
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	RETIROS	1	0	14
9	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	4	0	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	1	0	12
10	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	0	14
11	OTROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	15
11	OTROS	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		<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>		<b>427</b>	<b>138</b>	<b>565</b>
		<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>				<b>12</b>
		<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>				<b>370</b>
		<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>				<b>651</b>
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO</b>				<b>7,890,371</b>