

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/06/2026 al 30/06/2026



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	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	45	5	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	16	24	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	22	7	13
		OTROS	-	89	32	13
2	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	54	8	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	23	7	14
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	10	11	13
		OTROS	-	39	13	13
3	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	35	0	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	17	4	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	9	8	12
		OTROS	-	19	2	13
4	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	18	2	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	7	5	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	OPERACIÓN NO EJECUTADA	2	1	12
		OTROS	-	13	3	13
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	19	2	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	10	2	11
		CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	COMISIONES	2	0	10
		OTROS	-	0	1	11
6	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	6	0	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	RETIROS	3	0	12
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	TASA DE INTERESES	2	0	14
		OTROS	-	2	1	13
7	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	2	15
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	LIMITACIONES EN CUENTA	2	0	14
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	TASA DE INTERESES	1	0	15
		OTROS	-	2	1	14
8	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGOS JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28.	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	0	14
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	2	0	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	1	0	12
		OTROS	-	3	0	0
9	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	0	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	2	0	14
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

TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		483	141	624
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN				13
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE				371
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				625
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO				7,975,081.00