

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/08/2026 al 31/08/2026



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	17	37	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	37	3	11
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	15	7	14
		OTROS	-	77	29	11
2	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	50	5	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	17	1	13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	8	3	13
		OTROS	-	25	7	12
3	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	45	2	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	13	14	9
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	16	3	8
		OTROS	-	17	4	11
4	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	24	3	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	6	1	10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	3	2	12
		OTROS	-	14	5	12
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	26	0	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	11	1	9
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	-	1	0	15
		OTROS	-	1	0	10
6	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	-	10	0	10
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	3	2	6
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	3	0	11
		OTROS	-	5	1	10
7	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	7	1	13
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	2	0	14
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	TARJETA RETENIDA	1	0	7
		OTROS	-	1	0	13
8	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	0	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	1	0	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	RETIROS	1	0	15
		OTROS	-	1	0	0
9	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	2	1	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	EJECUCIÓN DE GARANTÍA	0	1	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	1	0	14
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	3	0	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	1	0	7
11	OTROS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	1	0	8
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1	0	6
		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

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO

469

133

602

11

326

618

8,301,970