

Información de reclamos recibidos por los usuarios

Periodo del 01/07/2026 al 31/07/2026



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	23	36	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	33	3	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	19	15	10
		OTROS	-	128	28	11
2	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	53	9	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	19	2	13
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	7	8	12
		OTROS	-	38	5	12
3	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	30	0	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	16	12	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	16	5	8
		OTROS	-	18	2	10
4	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	17	4	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	7	2	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	5	0	13
		OTROS	-	14	4	12
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	24	2	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	10	2	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	2	0	12
		OTROS	-	5	0	11
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	-	6	0	11
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	4	2	11
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	-	1	0	15
		OTROS	-	2	1	11
7	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	10	2	10
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	1	0	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	0	1	10
		OTROS	-	1	0	10
8	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN NO EJECUTADA	1	0	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	CON ERRORES	1	0	9
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	1	0	11
9	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	0	15
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	LIMITACIONES EN CUENTA	1	0	14
10	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	0	1	10
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

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERÍODO

514

146

660

11

309

602

8,122,269