

RECLAMOS RECIBIDOS EN JUNIO DEL 2025

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DIAS
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1.00
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	6.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	13.50
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	6.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	6.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	2.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	6.00
3	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10.00
4	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	8.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	5.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	1	6.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	10.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	12.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	14.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	4	1	7.20
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	1	9.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	6.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	8.00
		Indebida contratación	1	0	21.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	9.33
9	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	5.50
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	9.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	1	8.67
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	12.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	6.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	2	7.33
13	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	1	8.44
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	10.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	2.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	5.50
	TOTAL		49	25	74
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		7.904		

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"