

RECLAMOS RECIBIDOS EN AGOSTO DEL 2026

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DE LA	A FAVOR DEL	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	4	5.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	8.00
2	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	7.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	12.00
3	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	4.00
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	0	3.00
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	3.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	8.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	5.25
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1	3.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	7.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	4.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	3.25
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	5.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	4.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	12.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	11.00

7	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	5.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	7.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	4.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	10.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	9.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6.00
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	5.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	4.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	15.00
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	2.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	2.33
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3.00
9	Otras garantías (reales y personales)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Problemas relacionados a garantías	1	0	5.00
10	Pago de servicios	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	6.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	3.00
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los	Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	7.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	2.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	7.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	0	4.30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	10.50
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	8.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	6.00

14	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	2.00
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	3.50
	TOTAL		84	25	109
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		6.119		

"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"

