

RECLAMOS RECIBIDOS EN JULIO DEL 2026

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ARSIIFI TOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DE LA	A FAVOR DEL	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	2.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	2.00
2	Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	7.67
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	2.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	1.00
3	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	6.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	11.00
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	3.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	5.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	4.25
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	0	1	2.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	4.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	5	2.14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	4.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	3.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	7.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	10.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	8.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	2.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	2.00

7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9.00
		Resolución de contrato	2	0	7.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	8.00
		Indebida contratación	0	1	12.00
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	1.00
9	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	0	1	4.00
10	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13.00
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	4.63
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	4.75
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	1.00
TOTAL			43	30	73
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			6.018		

"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"

