

RECLAMOS RECIBIDOS EN ABRIL DEL 2025

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DIAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	4.00
2	Cuenta corriente	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9.50
		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)	4	1	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	7.50
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	6	5.33
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	5	1	8.33
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	8.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	5.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	8.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	5.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1	7.50
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	9.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	5	7.38
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	9.00
10	Servicio de recaudación	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	9.00
11	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	0	1	4.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	6.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	6.00
14	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	5	5.41
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	1.33
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1	8.00
	TOTAL		56	36	92
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		7.160		

"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"