

RECLAMOS RECIBIDOS EN MAYO 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
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	7.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	0	1	5.00
2	Cuenta corriente	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	6.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	5.57
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	4.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	5.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	3	1	8.00
3	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	8.00
		Problemas relacionados a garantías	0	2	9.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	0	1	10.00
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	7.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	0	1	7.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	4.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	9.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	0	1	10.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	0	1	11.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	9.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	8.50
		Problemas relacionados a garantías	0	1	8.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	9.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	5	2	5.14
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	3.50
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	11.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	11.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	12.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	3	0	10.00
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7.00
10	Pago de servicios	Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	1	0	10.00
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	10.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	2	2	10.50
14	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3.00
15	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	6	6.41
16	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N°RR2)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N°RR2)	3	2	8.40
	TOTAL		59	38	97
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		7.834		

"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"