

RECLAMOS RECIBIDOS EN JULIO 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	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	5.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	4.00
2	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	7.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	2	4.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	7.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	2	4.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	3.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	0	9.33
3	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	9.00
4	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	8.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	1	5.00
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	15.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1	2.75
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	13.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	2	7.80
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	7.00
10	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	5	0	11.40
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	1.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	13.00
13	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	5	7.92
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	4.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	3	7.83
	TOTAL		54	25	79
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		7.352		
"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"					