

RECLAMOS RECIBIDOS EN SEPTIEMBRE 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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13.00
2	Cuenta corriente	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	11.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	6.00
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	8.00
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	0	8.00
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	0	8.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	10.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	2	6.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	2	7.75
3	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11.00
4	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	4.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	2	7.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	5.67
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	6.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	4.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	7.50
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	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	0	13.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	12.00
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	9.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	10.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	9.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	8	3	10.91
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	8.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	4.00
10	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8.00
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	9.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9.00
		Incumplimiento del secreto bancario	0	2	10.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	10.50
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	4.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	8.00
13	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	6	9.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7.00
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	0	9.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	10.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	7.00
	TOTAL		51	36	87
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		8.364		

"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"