

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Setiembre 2025

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DEBITO	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	1	2	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	1	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	-	12
		OTROS	2	-	13
2	CUENTA A PLAZO	LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	1	2	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	2	-	8
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	2	-	15
		OTRO	1	-	15
3	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	15	6	15
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	15	4	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	12	5	14
		OTRO	46	25	13
4	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	16	9	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	17	4	13
		INDEBIDA CONTRATACIÓN	7	13	14
		OTRO	23	10	15
5	TRANSFERENCIA DE FONDOS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	2	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	9
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	10
		OTRO	-	-	-
6	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	344	24	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	99	17	13
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	16	1	13
		OTRO	30	14	15
7	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	4	2	15
		INADECUADA ASESORÍA AL POTENCIAL CONTRATANTE DE SEGUROS	-	1	13
		INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURA	1	-	15
		OTRO	-	1	21
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	26	3	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	11
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	2	-	15

		OTRO	2	-	14
TOTAL			692	147	13
			TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES		
			839		
			TOTAL NUMERO DE OPERACIONES		
			11.677.689		