



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período: Del 01/01/2020 al 31/03/2020

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)*
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	109	249	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	205	104	6
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	120	16	8
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	24	87	13
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	47	62	7
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	24	7	8
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2		6
2 Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	240	177	7
	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	78	318	6
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	33	27	6
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	4	53	5
	29 - Entrega de billetes falsos	25		7
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	11	7	7
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	7	4	9
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario	7	2	6
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	5	6
	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		2	7
3 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	62	154	8
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	101	34	7
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	40	30	11
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	27	5
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	28	12	7
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	4	10
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2		5
4 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	35	7	7
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	7
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	5
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		8
5 Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	16	4	8
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	2	7
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		4
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		12
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	9



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/01/2020 al 31/03/2020

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)*	
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente		
6	Tarjeta de débito	15 - Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)		17	5
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	2	5
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	16
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	5	7
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	5
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		2	10
8	Giros	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4		10
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4		7
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	12
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	3
9	Cuenta CTS	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	2	5
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	12
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10
		38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1		20
10	Cuenta corriente	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		3	6
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	6
11	Otras garantías (reales y personales)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3		13
		14 - Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1		11
<b>TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>2725</b>			
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>2792</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>4,784,632</b>			

\* Incluye los plazos indicados en el Oficio SBS N° 11301-2020