



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Período: Del 01/04/2020 al 30/06/2020

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 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	4	5
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		2	4
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	33	43	1
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	5	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	115	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1060	1182	1
2 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	40	7	2
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	1
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	53	17	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	41	1
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	19	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	37	109	1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	8	21	1
3 Servicio de Atención al Usuario	Problemas relacionados con la página web de la empresa		2	2
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	3
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	5	5	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	14	3
	Entrega de billetes falsos	3		1
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios		6	1
	Difusión de información sin autorización del usuario	3		5
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	1
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	48	50	2
4 Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	1
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4	4	1
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	47	1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		1
5 Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	7	2	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4		1
6 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	4	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	1



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/04/2020 al 30/06/2020

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)*
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
7 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3	2	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	1
8 Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	1
9 Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	2	1
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	1	1
10 Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	1
<b>TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>3,091</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>4,355</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>1,490,738</b>		

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