


**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/07/2020 al 30/09/2020

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1987	750	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	205	50	3
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	80	94	9
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	24	22	7
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	9	34
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	1	14
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		1
2 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	195	149	3
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	30	45	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	50	15	6
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	43	3
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	11	13	1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	15	5
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		1
3 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	175	174	4
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	118	13	5
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	30	13	5
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	9	5	2
	Entrega de billetes falsos	1	10	7
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	5	4
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3	2	3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	1
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	2	6
Difusión de información sin autorización del usuario		1	1	
4 Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4	25	7
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	6	3
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	7	21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	1
5 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	18	3
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4	8	6



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período: Del 01/07/2020 al 30/09/2020

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
6 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	7	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	1
7 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	5	4
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		4	1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	1
8 Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	6	2	5
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4		5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	5
9 Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
10 Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	1
<b>TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>4,533</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>4,267</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>3,436,968</b>		

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