

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
			A Favor del Banco	A Favor del Cliente	promedio de absolución
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	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	5	
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		4	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		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	
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4		
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	
9	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	
10	Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			4,533		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			4,267		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3,436,968		

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