

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/01/2021 al 31/03/2021

| N° | Operación, Servicio o Producto ₁ | Motivo del Reclamo ₂ | Reclamos Absueltos ₃ | | Reclamos en Tramite | Tiempo promedio de absolución ₄ (en días calendarios) |
|--|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------|--|
| | | | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | | |
| 1 | 04 | 999 | 1 | | | 30 |
| 2 | 04 | 04 | 1 | | | 30 |
| 3 | 03 | 39 | 1 | | | 29 |
| 4 | 97 | 01 | | 1 | | 30 |
| 5 | 04 | 999 | 1 | | | 11 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅ | | | 5 | | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | 4403 | | | |

Denominación Código SBS:

Código SBS 04: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 999: Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3).

Denominación Código SBS:

Código SBS 04: Cuenta CTS

Motivo SBS 04: Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones

Denominación Código SBS:

Código SBS 03: Cuenta a plazo

Motivo SBS 39: Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 01: Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos

Denominación Código SBS:

Código SBS 01: Cuenta de Ahorros

Motivo SBS 999: Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3).