INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2022 al 30/09/2022

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS N° G-184-2015. Incluye al menos 3 motivos más destacados por cada producto, servicio u operación más frecuente de ser el caso.

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	28	4	5
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	27	2	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	20	1	5
		Otros motivos	50	30	7
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	15
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	1	7
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	0	5
		Otros motivos	25	7	9
3	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	7	37	16
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	3	22
4	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal procesadas	4	5	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	2	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	25
		Otros motivos	7	8	15
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	0	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	1	7
		Transacciones no procesadas / mal procesadas	2	0	2
		Otros motivos	4	1	3
6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	6	24
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	6
		Otros motivos	1	2	20
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	27
		Transacciones no procesadas / mal procesadas	2	1	25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	20
		Otros motivos	2	2	13
8	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	6
		Otros motivos	1	1	13
9	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	3
		Otros motivos	2	0	7
10	Otros productos	Transacciones no procesadas / mal procesadas	0	3	6
		Otros motivos	5	0	7
Total			246	133	9
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,708,767		