

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2018 al 31/03/2018

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	Tarjeta de Débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	8	89	22
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	14	15
		Transacciones mal procesadas/ mal realizadas	0	12	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	5	4	21
		Otros motivos	2	4	14
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	12	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	1	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12	3	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	6	21
		Otros motivos	25	8	15
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	9
		Otros motivos	4	0	12
4	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	1	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	21
		Otros motivos	4	0	16
5	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
6	Remesas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4
7	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	29
8	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Entrega de billetes falsos	1	0	13
9	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	55
10	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE</b>			<b>125</b>	<b>171</b>	<b>16</b>
			<b>1.389,406</b>		