

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

**Período: Del 01/07/2019 al 30/09/2019**

Estadística de los 08 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	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas ( consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	78	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	6	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	18
		Otros motivos	3	0	15
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	14	22
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	18	0	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	4	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	5	36
Otros motivos	10	12	26		
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)	2	71	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	7	32
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	4	20
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	0	34
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	16
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	0	18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	21
		Otros motivos	3	3	16
5	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	22
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	10
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	27
7	Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
8	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	19
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE</b>			<b>117</b>	<b>221</b>	<b>20</b>
			<b>1,567,792</b>		