

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/10/2018 al 31/12/2018

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 dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	7	89	22
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	5	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	2	2	32
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	3	9
		Otros motivos	0	2	7
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	0	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	1	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	13
Otros motivos	6	6	22		
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	10
		Otros motivos	2	1	6
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	3	4
		Entrega de billetes falsos	1	0	19
5	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	23
		Otros motivos	2	1	6
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	16
7	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9
8	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7
9	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	25
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE</b>			<b>85</b>	<b>136</b>	<b>15</b>
			<b>1,499,082</b>		