

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2019 al 31/03/2019

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)	2	87	23
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	8	14
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	4	3	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	15
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	3	0	56
		Otros motivos	3	0	14
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	2	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	1	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	21
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	11
Otros motivos	19	8	21		
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	29
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	21
		Otros motivos	8	1	8
4	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	2	2	23
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	23
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28
		Otros motivos	4	3	6
5	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	1
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
		Otros motivos	0	2	7
7	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	9
		Otros motivos	2	1	8
8	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	12
9	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	57
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	14
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	20
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			116	138	17
			1,454,835		

