

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2020 al 31/03/2020

Estadística de los 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.

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	23	21
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	21	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	6	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	3	13
		Otros motivos	17	8	15
2	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	55	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	11	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	4	2	23
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	32
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	16
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	13	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	9	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	5	7
		Otros motivos	7	3	15
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	9
5	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	31
		Otros motivos	3	3	16
6	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	40
		Transacciones no procesadas / mal procesadas	1	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
7	Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	25
8	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas / mal procesadas	0	1	45
9	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			116	169	15
			1,479,595		