

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2019 al 31/12/2019

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)	6	87	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	13	15
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	5	30
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	4	1	37
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	1	20
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	75	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	10	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	2	15
		Otros motivos	10	4	19
3	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	27	34
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	6	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	3	21
		Otros motivos	22	15	24
4	Crédito de Consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	0	35
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	25
		Otros motivos	3	3	16
5	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	22
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	36
6	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	9
7	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	17
8	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	19
9	Crédito hipotecario para vivienda	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	51
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	24
10	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	7
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			132	270	20
			1,659,266		

