

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2020 al 30/06/2020

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	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	16	16	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	20	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	13	1
		Otros motivos	11	31	2
2	Crédito Consumo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	5	9	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	10	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	8	1
		Otros motivos	6	9	1
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)	0	36	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	1
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	2	0	18
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	26
4	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1
		Otros motivos	2	1	1
5	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	1
		Otros motivos	3	1	1
6	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	1
		Transacciones no procesadas / mal procesadas	0	1	1
7	Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1
8	Crédito Hipotecario	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1
9	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			64	169	2
			632,608		