Financiera confianza
Fundación BBVA MicroFinanzas

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

Estadística de los 09 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS Nº 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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	47	6	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	12	20	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	20	5	8
		Otros motivos	57	23	13
2	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	25	1	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	8	4	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	7
		Otros motivos	7	6	13
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)	2	35	18
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	0	41
		Transacciones no procesadas / mal procesadas	0	2	4
		Otros motivos	1	1	16
4	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	3	9
		Transacciones no procesadas / mal procesadas	5	4	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	3	10
		Otros motivos	10	4	14
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	0	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	4
		Otros motivos	4	2	10
6	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	21
		Otros motivos	2	0	33
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal procesadas	1	1	21
		Otros motivos	5	2	28
8	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	9
		Otros motivos	2	2	10
9	Otros productos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
		Problemas relacionados a garantías (entre otros, valuación, tasación y ejecución)	1	0	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
			259	128	12
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,562,780		