

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2018 al 30/06/2018

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)	4	107	27
		Transacciones mal procesadas/ mal realizadas	2	9	4
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	8	17
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	6	1	37
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	2	1	14
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	18
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	25	1	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	1	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	7	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	10	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	1	21
		Otros motivos	8	5	20
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	5	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	29
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	30
		Otros motivos	1	1	14
4	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	21
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	3	17
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	19
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	18
		Otros motivos	2	0	29
6	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
7	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	4
		Otros motivos	1	1	3
8	Crédito Hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
9	Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE</b>			<b>125</b>	<b>172</b>	<b>18</b>
			<b>1,418,863</b>		