

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2019 al 30/06/2019

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)	8	68	17
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	14	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	9	7
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	1	19
		Otros motivos	2	1	14
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	8	21
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	3	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	7	10
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	5	3	36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	5	32
Otros motivos	7	9	20		
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	54	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	11
		Entrega de billetes falsos	2	0	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	48
4	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	19
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	43
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	26
		Otros motivos	4	1	19
5	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	1	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	6
		Otros motivos	1	1	11
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	19
7	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	11
8	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
9	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
10	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20
			97	206	17
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,474,457		