

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2018 al 30/09/2018

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) | 6 | 89 | 15 |
| | | Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 0 | 14 | 16 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 7 | 24 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda) | 6 | 0 | 21 |
| | | Problemas relacionados a cajeros corresponsales | 0 | 2 | 12 |
| | | Otros motivos | 1 | 1 | 12 |
| 2 | Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 12 | 3 | 11 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 12 | 0 | 8 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 7 | 2 | 19 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 7 | 1 | 22 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | 4 | 7 |
| | | Otros motivos | 6 | 4 | 12 |
| 3 | Crédito de consumo | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 3 | 1 | 20 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 4 | 0 | 7 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 3 | 0 | 6 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 2 | 8 |
| | | Otros motivos | 3 | 1 | 18 |
| 4 | Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 7 | 3 |
| | | Entrega de billetes falsos | 2 | 0 | 5 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 2 | 0 | 9 |
| | | Otros motivos | 1 | 4 | 16 |
| 5 | Cuenta CTS | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 3 | 0 | 7 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda) | 0 | 2 | 30 |
| | | Otros motivos | 2 | 1 | 13 |
| 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 | 4 | 0 | 37 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | 0 | 12 |
| | | Otros motivos | 1 | 1 | 18 |
| 7 | Crédito Hipotecario para vivienda | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 0 | 7 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 5 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 0 | 29 |
| 8 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 9 |
| 9 | Otras garantías (reales y personales) | Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución) | 2 | 0 | 30 |
| 10 | Giros | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 1 |
| 11 | Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 5 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE | | | 97 | 148 | 15 |
| | | | 1,424,113 | | |

