

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/01/2017 al 31/03/2017

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)	9	68	25
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	1	30	27
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	4	12	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	7	40
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	2	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	2	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	3	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	17
		Otros motivos	27	8	15
3	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	7	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	8
		Otros motivos	2	3	11
4	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
		Otros motivos	3	1	15
5	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	16
		Otros motivos	2	0	9
6	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	11
		Liquidaciones erradas	1	0	19
		Problemas relacionados a garantías ( entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	5
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	21
		Otros motivos	4	1	26
8	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	6
9	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	8
10	Varios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	29
		Problemas con cheques	1	0	31
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	8
<b>TOTAL</b>			<b>132</b>	<b>158</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE</b>			<b>1,322,939</b>		

