

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2017 al 30/09/2017

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)	5	75	19
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	14	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	9	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	3	4	31
		Otros motivos	2	8	13
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	32	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	21	2	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	15	2	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	6	8
3	Crédito consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	8	24
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	2	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	15
		Otros motivos	3	4	18
4	Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	14
		Otros motivos	4	3	16
5	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5
6	Atención al público (no relacionados a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	9
		Reporte indebido en central de riesgos	1	0	5
7	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	8
		Entrega de billetes falsos	1	0	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4
8	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	7
9	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	7
10	Crédito hipotecario para vivienda	Liquidaciones erradas	0	1	39
TOTAL			110	193	14
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,372,547		