

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2016 al 31/03/2016

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	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	9	73	28
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	10	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	7	21
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	0	4	22
		Otros motivos	1	3	51
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	17	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	1	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	9	6
		Otros motivos	24	33	20
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	7	10
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	20
		Operaciones no reconocidas	1	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	14
4	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	4
		Operaciones no reconocidas	0	1	9
		Otros motivos	1	4	16
5	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	42
		Liquidaciones erradas	2	0	19
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	32
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	37
		Otros motivos	3	2	27
6	Cuenta CTS	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia	0	2	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12
		Otros motivos	4	3	20
7	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	5	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	19
		Otros motivos	1	0	26
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	57
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	27
9	Remesa	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3
10	-	-	-	-	-
TOTAL			91	199	18
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,361,718		