

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/04/2016 al 30/06/2016

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	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)	7	70	24
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	35	9
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	2	6	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	23
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	15	4	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	12	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	5	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	2	12
		Otros motivos	17	33	15
3	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	6	6
		Operaciones no reconocidas	1	3	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	8
		Otros motivos	2	3	10
4	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		Otros motivos	1	3	22
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	4
		Otros motivos	1	2	6
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	6
		Otros motivos	2	0	10
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	26
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	29
		Otros motivos	2	0	15
8	Cuenta de ahorro destinado al depósito de remuneraciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	12
		Entrega de billetes falsos	2	0	9
		-	-	-	-
9	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27
		-	-	-	-
10	Pago de Servicios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9
-	-	-	-	-	
11	Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
-	-	-	-	-	
<b>TOTAL</b>			<b>101</b>	<b>209</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE</b>			<b>1,389,610</b>		