

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2016 al 30/09/2016

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)	5	63	18
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	26	14
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	0	17	34
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	7	24
		Otros motivos	7	4	34
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	31	0	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	15	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	9	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	8	16
		Otros motivos	20	18	18
3	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	4	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	12
		Otros motivos	3	2	13
4	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	19
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	23
		Otros motivos	3	2	26
5	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	17
		Otros motivos	1	1	15
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	1	3	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
7	Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	10
		Entrega de billetes falsos	1	0	15
8	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	26
9	Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	13
		-	-	-	
11	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
		-	-	-	
TOTAL			101	196	17
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,447,445		