

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2017 al 31/12/2017

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)	6	77	31
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	7	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	5	0	33
		Transacciones mal procesadas/ mal realizadas	0	5	3
		Otros motivos	3	2	7
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	9	26
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	1	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	0	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	12
		Otros motivos	9	6	14
3	Crédito consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	13
		Reporte indebido en la central de riesgos.	1	1	16
		Otros motivos	3	2	23
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	14
		Demora o incumplimiento de envío de correspondencia(estado de cuenta, otros)	3	0	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	6
		Otros motivos	2	1	32
5	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	5
		Otros motivos	1	1	9
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	7	0	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	58
7	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	29
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	59
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
9	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	11
		Retenciones indebidas	1	0	29
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distintos a los señalados en los códigos 27 y 29	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			105	127	16
			1,455,971		

