

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2017 al 30/06/2017

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	8	82	23
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	21	15
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de	0	9	32
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobre giros, según corresponda)	1	1	12
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	12	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	17	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	4	20
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	6	19
		Otros motivos	17	18	18
3	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	23
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	18
		Otros motivos	7	1	20
4	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	17
		Retenciones indebidas	0	2	18
		Otros motivos	1	1	13
5	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
		Otros motivos	2	1	19
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	42
		Otros motivos	3	0	11
7	Atención al público (no relacionados a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7
8	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6
9	Crédito hipotecario para vivienda	Reporte indebido en central de riesgos	1	0	43
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	13
10	Giros	Entrega de billetes falsos	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4
TOTAL			106	191	17
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,322,219		