

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2016 al 31/12/2016

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) | 9 | 114 | 29 |
| | | Problemas relacionados a cajeros corresponsales | 2 | 43 | 16 |
| | | Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa | 1 | 15 | 31 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 11 | 23 |
| | | Otros motivos | 2 | 4 | 19 |
| 2 | Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 10 | 6 | 10 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 11 | 2 | 18 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 10 | 3 | 28 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 10 | 1 | 11 |
| | | Otros motivos | 28 | 20 | 20 |
| 3 | Cuenta de ahorro | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 7 | 0 | 7 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 3 | 5 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 3 | 1 | 4 |
| | | Otros motivos | 8 | 2 | 16 |
| 4 | Cuenta CTS | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 3 | 1 | 9 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 1 | 15 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 3 | 0 | 18 |
| | | Otros motivos | 2 | 1 | 6 |
| 5 | Crédito de Consumo | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 2 | 9 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 1 | 2 | 20 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 9 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 9 |
| 6 | Cuenta a Plazo | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 4 | 0 | 32 |
| | | Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 1 | 0 | 5 |
| 7 | Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 3 | 1 | 7 |
| 8 | Remesas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 5 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 2 | 17 |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 3 |
| 9 | Crédito hipotecario para vivienda | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 2 | 0 | 11 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 35 |
| 10 | Varios | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 1 | 5 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 17 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 0 | 1 | 6 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 12 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 7 |
| TOTAL | | | 136 | 238 | 16 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE | | | 1,505,046 | | |