

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS N° G110-2003. 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
			A favor de la empresa	A favor del usuario	(en días calendario)
1	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros	7	78	12
		Transacción no procesada, mal realizada	0	5	11
		Operaciones en cuenta no reconocidas	5	0	19
2	Créditos Comerciales y Microempresas	Maltrato en la atención al usuario	1	4	15
		Transacción no procesada, mal realizada	1	2	18
		Información errada en la central de riesgos y/o rectificación de la información	0	2	15
3	Créditos Comerciales y Microempresas	Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos o servicios	1	0	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	2	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
4	Créditos de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	3	0	25
		Maltrato en la atención al usuario	0	1	9
5	Depósitos de Ahorros	Retenciones indebidas	2	0	6
		Operaciones en cuenta no reconocidas	2	1	19
		Billetes Falsos	1	0	7
6	Depósitos a Plazos	Billetes Falsos	1	0	17
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	24
7	Cuenta Corriente	Transacción no procesada, mal realizada	0	1	6
8	Créditos Hipotecarios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	21
9	Servicios Varios	Maltrato en la atención al usuario	1	0	19
10					
11	Otros				
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			27	98	15