

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 calendarios)
1	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros	2	93	11
		Transacción no procesada, mal realizada	0	3	3
		Fallas del sistema informático	1	0	5
2	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no realizadas	3	2	22
		Retenciones Indevidas	2	0	11
		Billetes Falsos	2	0	19
3	Créditos Comerciales y Microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	2	38
		Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos o servicios	1	0	15
		Billetes Falsos	1	0	28
4	Créditos de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	3	20
		Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos o servicios	1	0	26
		Transacción no procesada, mal realizada	0	1	8
5	Cuenta Corriente	Transacción no procesada, mal realizada	1	1	19
		Problemas con cheques	1	0	26
6	Depósitos a Plazos	Transacción no procesada, mal realizada	1	0	27
7	Depósitos CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	14
8	Créditos Hipotecarios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	36
		Información errada en la central de riesgos y/o rectificación de la información	1	0	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	0	14
9					
10					
11	Otros				
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			23	105	18