

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.**

Periodo: DEL 01/07/2016 AL 30/09/2016

III TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>			Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup> (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1	30
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	0	20
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	1	0	0	25
4	3 - Cuenta a plazo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	21
5	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	4
6	3 - Cuenta a plazo	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	0	30
7	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	1	0	0	18
8	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	18	2	2	19
9	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, r	9	2	0	26
10	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	0
11	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	3	26
12	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	0	1	0
13	15 - Carta fianza / fianzas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	30
14	27 - Servicio de recaudación	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	29
15	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	20
16	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	1	1	16
17	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	1	12
18	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	0	15
19	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	1	0	0	29
20	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	16
21	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	0	28
22	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	0	14
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	3	29
24	101 - Giros	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	17
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>81</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>443,787</b>