

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/01/2016 AL 31/03/2016

I TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			tiempo promedio de absolución ⁴
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	(en días calendario)
1	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	1	0	0	29
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	0	29
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	5
4	6 - Tarjeta de débito	15 - Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo)	0	1	0	20
5	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	4	1	1	18
6	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, r	2	3	2	16
7	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
8	7 - Crédito hipotecario para vivienda	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	25
9	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	21
10	9 - Crédito de consumo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	1	22
11	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	3	2	12
12	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	22
13	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	1	0	29
14	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	0	29
15	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	0	20
16	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	0	27
17	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	7
18	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	29
19	101 - Giros	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	30
20	102 - Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	25
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			47			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						393,686