

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/10/2016 AL 31/12/2016

IV 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>
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	(en días calendario)
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	30
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
3	3 - Cuenta a plazo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	30
4	3 - Cuenta a plazo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	0	1	0
5	3 - Cuenta a plazo	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	0	11
6	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	30
7	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	1	37
8	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	1	5	0	28
9	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	12	0	4	18
10	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, i	9	0	1	23
11	7 - Crédito hipotecario para vivienda	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	35
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	0	27
13	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	4	21
14	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	0
15	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	0	25
16	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	0	0	0
17	9 - Crédito de consumo	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	0	30
18	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	0	28
19	9 - Crédito de consumo	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	28
20	15 - Carta fianza / fianzas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
21	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	5	3	24
22	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	0	21
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	1	27
24	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	1	34
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	27
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	1	29
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	28
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>90</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>429,806</b>