

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/01/2017 AL 31/03/2017

I TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	17
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	24
3	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	41
4	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	12
5	3 - Cuenta a plazo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	0	0	0
6	3 - Cuenta a plazo	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	3	0	26
7	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	30
8	3 - Cuenta a plazo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	1	0	24
9	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	21
10	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	0	23
11	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	1	1	0	32
12	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	17	0	0	23
13	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, r	3	0	0	25
14	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	14
15	7 - Crédito hipotecario para vivienda	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	22
16	7 - Crédito hipotecario para vivienda	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	0	22
17	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	0	19
18	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	0
19	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	22
20	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	2	0	17
21	9 - Crédito de consumo	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	3	0	22
22	9 - Crédito de consumo	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	0	6
23	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	3	27
24	9 - Crédito de consumo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	30
25	15 - Carta fianza / fianzas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
26	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	17
27	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	12	0	13
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	21
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
30	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	1	54
31	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	0	22
32	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	3	3	20
33	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	24
34	101 - Giros	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
35	101 - Giros	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	30
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			91			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						463,821