

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Período: DEL 01/01/2015 AL 31/03/2015

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	3 - Cuenta a plazo	17 - Incumplimiento del secreto bancario	1	0	0	22
2	4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos	0	1	0	6
3	4 - Cuenta CTS	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como	0	1	0	3
4	4 - Cuenta CTS	17 - Incumplimiento del secreto bancario	1	0	0	18
5	4 - Cuenta CTS	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargo	0	1	0	1
6	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	21
7	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empre	2	0	0	13
8	7 - Crédito hipotecario para vivir	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos	1	0	0	47
9	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como	1	0	0	4
10	15 - Carta Fianza / Fianzas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos	0	1	0	24
11	22 - Cajeros automáticos	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargo	0	1	1	28
12	22 - Cajeros automáticos	28 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efe	6	1	0	18
13	22 - Cajeros automáticos	38 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empre	7	0	0	20
14	29 - Servicios varios (cambios, cok	39 - Inadecuada atención al usuario	0	0	1	0
15	96 - Servicio de Atención al Usuar	39 - Inadecuada atención al usuario	1	1	1	13
16	96 - Servicio de Atención al Usuar	65 - Demora en la atención en los establecimientos de atención al públic	1	1	0	4
17	97 - Créditos a pequeñas empres	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, ac	0	3	0	24
18	97 - Créditos a pequeñas empres	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos	0	1	0	12
19	97 - Créditos a pequeñas empres	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como	0	1	0	22
20	97 - Créditos a pequeñas empres	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
21	97 - Créditos a pequeñas empres	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	0	18
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			41			8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						310,377