

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: 01/10/2015 al 31/12/2015

IV Trimestre 2015

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	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	14
2	1 - Cuenta de ahorro	17 - Incumplimiento del secreto bancario	1	0	0	10
3	1 - Cuenta de ahorro	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	0	49
4	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	26
5	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	1	0	8
6	7 - Crédito hipotecario para vivienda	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	28
7	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	1	25
8	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	0	24
9	7 - Crédito hipotecario para vivienda	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	0	19
10	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	3
11	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	0	18
12	9 - Crédito de consumo	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	0	29
13	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	0	24
14	13 - Remesas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	6
15	22 - Cajeros automáticos	28 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	9	0	0	27
16	22 - Cajeros automáticos	38 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	13	0	1	15
17	27 - Servicio de recaudaciones	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	30
18	27 - Servicio de recaudaciones	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	28
19	59 - Agrícola	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	0	1	0
20	96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario	6	1	1	11
21	96 - Servicio de Atención al Usuario	65 - Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	0	1	20
22	97 - Créditos a pequeñas empresas y mi	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	15
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y mi	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	2	0	30
24	97 - Créditos a pequeñas empresas y mi	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	1	29
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y mi	29 - Entrega de billetes falsos	0	2	0	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			63			7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						391,948