

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/04/2018 AL 30/06/2018

II 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	1	14
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	0	28
3	3 - Cuenta a plazo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0	0
4	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
5	6 - Tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	0	1
6	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	4
7	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	5	4	2	13
8	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	11	1	0	7
9	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, r	8	1	1	12
10	6 - Tarjeta de débito	103 - Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	0	1	0
11	7 - Crédito hipotecario para vivienda	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0	0
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	0	20
13	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	21
14	7 - Crédito hipotecario para vivienda	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	0	0
15	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	0	21
16	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	14
17	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	0	23
18	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	0	0	0
19	27 - Servicio de recaudación	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	0	32
20	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	2	0
21	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	6	2	22
22	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	0
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	8
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	3	3	1	31
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	1	25
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	0	1	0
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	26
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	0	28
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	0	18
30	101 - Giros	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	22
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			90			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						430,053