

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/07/2018 AL 30/09/2018

III 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> (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	0	1	0	6
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	1	0	26
3	3 - Cuenta a plazo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	0	28
4	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
5	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	0	25
6	3 - Cuenta a plazo	8 - Resolución de contrato	0	1	0	23
7	4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	0	18
8	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	1
9	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	3	0	0	6
10	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	8	0	1	9
11	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, r	14	2	1	7
12	6 - Tarjeta de débito	103 - Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	0	12
13	7 - Crédito hipotecario para vivienda	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	8
14	7 - Crédito hipotecario para vivienda	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	1	16
15	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	0
16	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	24
17	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	1	0	0	28
18	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	29
19	9 - Crédito de consumo	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	0	19
20	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	2	25
21	9 - Crédito de consumo	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	0	1	0
22	9 - Crédito de consumo	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	29
23	9 - Crédito de consumo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	20
24	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	0	22
25	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	18
26	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	6	4	13
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0	0
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	3	19
29	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	3	1	21
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	16
31	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	3	2	0	17
32	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	0	25
33	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	0	1
34	101 - Giros	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	16
35	101 - Giros	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	13
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>97</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>449,120</b>