

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.**

Periodo: DEL 01/01/2018 AL 31/03/2018

**I 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)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	0	17
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	2
3	3 - Cuenta a plazo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	1	19
4	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
5	4 - Cuenta CTS	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	0	13
6	4 - Cuenta CTS	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	0	0
7	6 - Tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	0	7
8	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	2	17
9	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensados)	6	0	2	6
10	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensado efectivo o voucher, ni otros)	4	3	3	16
11	6 - Tarjeta de débito	103 - Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	0	5
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	0
13	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	58
14	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	1	0
15	7 - Crédito hipotecario para vivienda	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	26
16	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	27
17	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	7
18	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	2	24
19	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	0	13
20	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	29
21	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	2	27
22	9 - Crédito de consumo	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	0	21
23	9 - Crédito de consumo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	8
24	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	1	15
25	27 - Servicio de recaudación	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	17
26	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	4	5	11
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	0	14
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	5	2	20
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	0	16
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	1	27
31	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	2	24
32	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	0	0	14
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>106</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>454,482</b>