

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/01/2019 AL 31/03/2019

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	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0	0
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	6
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	0	16
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	0	13
5	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	21
6	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	8
7	3 - Cuenta a plazo	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	0	3
8	4 - Cuenta CTS	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	1	0
9	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	19	1	4	6
10	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensa)	4	1	0	7
11	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, ni	14	0	2	10
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	17
13	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	0	15
14	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	1	1	2	12
15	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	10
16	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	1	28
17	28 - Pago de servicios	30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	0	0	0
18	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	4	2	14
19	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0	0
20	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	2	22
21	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	1	0	9
22	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	5
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	0	16
24	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1	14
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	7
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	0	10
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			96			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						453,141