

**INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/04/2018 al 30/06/2018



N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorros (No incluye el código 102)	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	13
		Entrega de billetes falsos	1	0	22
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	1	0	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	6	16
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	32	12
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	29
6	Créditos de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	1	0	21
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	17
7	Servicio de recaudaciones	Entrega de billetes falsos	1	0	22
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	15
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	1	0	24
		Entrega de billetes falsos	1	0	24
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	6
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>29</b>	<b>42</b>	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>72</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>14</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>229,616</b>