

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/04/2019 al 30/06/2019



Nº	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de Ahorro (No incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	13
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	16
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	7
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	3	0	17
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	10
		Otros Motivos	0	1	5
2	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	11
3	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	9
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	7	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	10	6
		Otros Motivos	1	0	7
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	28
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	26
		Otros Motivos	1	0	16
5	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	5
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	21
		Otros Motivos	4	0	12
7	Cuenta de Ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	7
		Entrega de billetes falsos	1	0	4
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			25	28	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					60
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					11
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					381,441