

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/01/2018 al 31/03/2018



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 ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	2	0	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	0	1	30
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	16
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	8	24
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	75	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	3	24
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	30
6	Créditos de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	7
7	Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	1	0	28
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	27
9	Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	28
10	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	13
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	29
		Entrega de billetes falsos	1	0	24
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			18	92	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					112
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					15
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					223,542