

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/10/2017 al 31/12/2017



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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	0	1	29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	29
		Entrega de billetes falsos	1	0	30
2	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	1	0	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	26
		Resolución de contrato	1	0	25
		Entrega de billetes falsos	1	0	30
3	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	4	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	6	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	26	15
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	96	11
4	Créditos de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	28
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	24
5	Transferencias de Fondos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	22
6	Servicio de recaudaciones	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	27
7	Servicio varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
8	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	5	24
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	29
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	19
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					179
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					15
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					239,469