

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/04/2020 al 30/06/2020



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 Ahorros (No incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	0	2	1
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	1
5	Créditos de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	2	1
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
6	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	1	5
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	3	1
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	1
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	3	1
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	1
			15	16	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					73
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					1.39
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					179,254