

**INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período del : 01/07/2019 al 30/09/2019**



Nº	OPERACION/ SERVICIO/ 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)	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	2	0	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	16
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	3	0	10
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1	6
2	Cuenta a Plazo	Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	1	0	12
3	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	2	0	5
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	3	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	11	8
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	1	0	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas(No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	8
4	Créditos de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
		Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	3	0	13
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	9
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	3
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	16
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del año, reparación o accesorios	1	0	8
		Otros Motivos	1	0	7
5	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Entrega de billetes falsos	1	0	8
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	2	11
		Otros Motivos	1	0	14
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	2	0	30
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	18
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	2	0	32
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	9
		Otros Motivos	5	0	13

Nº	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	11
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	1	0	4
			37	23	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>55</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>11</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>352,716</b>