

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/10/2016 al 31/12/2016

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		24.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	15.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	4	11.40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	15.00
		Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros,cargos,abonos y sobregiros,según corresponda)	16	60	12.36
		Entrega de billetes falsos	3		7.33
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	11.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).	10	188	9.20
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicic		2	5.50
2	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		19.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	24.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicic	1	1	16.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	12.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	18.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia(estados de cuenta,otros)		1	7.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).		1	7.00
4	Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	8.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		90	8.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos , abonos y sobregiros,según corresponda)		1	64.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).	2		11.00
5	Credito Hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		17.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,según corresponda)	1		10.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		1	29.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	2		18.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicic	3		15.00
6	Credito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	14.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,según corresponda)	2	2	22.25
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores		1	24.00
		Entrega de billetes falsos	2		10.00
		Difusión de información sin autorización del usuario.		1	16.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicic	2	1	12.67
7	Servicios Varios (cambios,	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	6.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicic		2	8.50
8	Atención al público(no relacionado a las	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.		1	26.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicic	3	11	12.86
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	26.20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	16.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,según corresponda)	4		18.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	16.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos , abonos y sobregiros,según corresponda)		1	21.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		11.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	2		5.50
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	1		10.00
		Entrega de billetes falsos	1		11.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	19.00
		Difusión de información sin autorización del usuario.		1	27.00
Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicic	4	3	16.14		
10	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	20.00
TOTAL			80	400	10.95
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,440,188