

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Período : 01/04/2015 al 30/06/2015

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	14.00
		Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros,cargos,abonos y sobregiros,según corresponda)		2	29.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	3	10.00
2	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	13.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	19.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	15.33
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		2	18.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11.50
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	41	9.79
5	Credito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3		18.67
6	Credito de consumo	Reporte indebido a la central de Riesgos		1	26.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	18.00
7	Transferencias de Fondos(interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	12.50
8	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero).	4	136	10.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	9.00
		Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros,cargos,abonos y sobregiros,según corresponda)	3	1	15.50
9	Transacciones via internet(Banca Electronica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	8.50
10	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares).	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		17.00
11	Atención al público	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	2	15.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	5	6	14.73
		Dificultades en el levantamiento de garantías	1		21.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	13.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	27.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	1	18.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	31.50
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		1	14.00
TOTAL			28	213	11.54
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,996,213.00