

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/04/2014 al 30/06/2014

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5		7.00
		Inadecuada atención al usuario	2		16.50
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		1	7.00
		Entrega de billetes falsos	1		12.00
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		19.00
		Liquidaciones erradas	1	2	13.67
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		2	13.00
		Inadecuada atención al usuario		1	6.00
3	Cuenta CTS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	10.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	14.33
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		1	7.00
4	Tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	21.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	44	6.91
5	Credito de consumo	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		1	17.00
		Inadecuada atención al usuario		1	4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		13.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	23.00
		Reporte indebido a la central de Riesgos	1		18.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	10.00
6	Transferencias de Fondos(interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1		15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	13.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	23.67
7	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).	9	154	9.92
		Entrega de billetes falsos		1	19.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	2.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		2	14.00
8	Transacciones via internet(Banca Electronica)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		6	1.83
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	4.25
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12.00
10	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	19.00
11	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares).	Inadecuada atención al usuario		1	12.00
12	Servicio de atención al usuario	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	4	9	13.00
		Inadecuada atención al usuario	3	9	12.58
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	5.00
		Reporte indebido a la central de Riesgos		1	54.00
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	1	2	11.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	14.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	24.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		20.00
TOTAL			38	260	10.21
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,723,146.00

