

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/07/2015 al 30/09/2015

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 seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		5.50
		Entrega de billetes falsos	3		9.00
		Liquidaciones erradas		1	7.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		8.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		23.00
2	Cuenta a Plazo	Liquidaciones erradas	3	3	13.17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		4	12.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	15.67
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		17.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	17.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	15.33
		Liquidaciones erradas	1		26.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	4.00
4	Tarjeta de Debito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		19	8.37
5	Credito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		18.00
6	Credito de consumo	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/Títulos Valores		1	13.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		18.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		25.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		14.00
7	Transferencias de Fondos(interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5.00
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).	2	135	11.36
		Entrega de billetes falsos		2	18.50
		Operaciones no reconocidas(consumos, disposiciones,retiros,cargos,abonos y sobregiros,según corresponda)	1	2	23.33
9	Transacciones via internet(Banca Electronica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	16.67
10	Atención al público	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	1	8.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	11	5	11.63
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		18.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		20.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		14.50
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	12.00
		Entrega de billetes falsos	1		6.00
		Incumplimiento del secreto bancario	1		9.00
TOTAL			45	182	11.81
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,178,909.00