

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/07/2014 al 30/09/2014

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)	1		16.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7.00
2	Cuenta a Plazo	Cancelación de cuenta		1	15.00
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	1		19.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		25.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1		8.00
		Inadecuada atención al usuario		2	18.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	16.00
		Inadecuada atención al usuario	2		13.50
4	Tarjeta de Debito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	38	12.08
5	Credito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	14.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos		1	14.00
		Inadecuada atención al usuario		1	20.00
6	Transferencias de Fondos(interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14.00
7	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero).	2	130	12.34
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		18.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	6	5	19.45
8	Transacciones via internet(Banca Electronica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12.00
9	Pago de Servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1		9.00
10	Brindar información sobre el SF	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1		18.00
11	Servicio de atención al usuario	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		3	14.00
		Inadecuada atención al usuario	5	7	11.92
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	2		13.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		22.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	22.00
TOTAL			32	196	13.12
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1,900,565.00

