

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Periodo : 01/10/2015 al 31/12/2015

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	1	13.67
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público		2	5.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		19.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	17.75
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		8	11.88
		Entrega de billetes falsos	2		21.50
2	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	19.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		26.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		11.00
		Liquidaciones erradas	3		12.67
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1		18.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	12.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	4.50
Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	5	15.00		
3	Cuenta CTS	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2		22.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		23.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	16.00
		Liquidaciones erradas	1		11.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		20.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	30	8.33
5	Credito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		27.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		1	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	19.75
6	Credito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	12.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		21.00
		Reporte indebido a la central de Riesgos	1		14.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	11.00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la centra de riesgos	1		26.00
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).	6	134	11.16
		Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	1		6.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	9	3	21.67
8	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6.00
9	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares).	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	13.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	17.00
10	Servicio de atención al usuario	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	2	4	16.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	5	10	12.80
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	22.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	16.00
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4		16.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		23.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		20.00
<b>TOTAL</b>			<b>68</b>	<b>216</b>	<b>12.68</b>
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					<b>2,240,895.00</b>