

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Periodo : 01/10/2014 al 31/12/2014

| Nro. | PRODUCTO | MOTIVOS | RECLAMOS ABSUELTOS | | Tiempo Promedio de absolución |
|--|---|---|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
| | | | A favor de la empresa | A favor del Usuario | |
| 1 | Cuenta de ahorro | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 2 | 15.00 |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | | 11.00 |
| | | Inadecuada atención al usuario | | 2 | 10.00 |
| 2 | Cuenta a Plazo | Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 11.00 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 1 | 1 | 8.00 |
| | | Demora en la atención en los establecimientos de atención al público | | 1 | 16.00 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | | 8.00 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | | 13.00 |
| 3 | Cuenta CTS | Cancelación de cuenta | 1 | | 16.00 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | | 6.00 |
| | | Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 1 | 8.67 |
| 4 | Tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 35 | 8.94 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | | 1 | 21.00 |
| 5 | Credito de consumo | Inadecuada atención al usuario | 1 | 3 | 9.75 |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | | 12.00 |
| 6 | 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). | 3 | 130 | 10.61 |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | 1 | 20.50 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 1 | 1 | 13.50 |
| | | Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 6.00 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 3 | | 16.33 |
| 7 | Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares). | Inadecuada atención al usuario | 2 | | 5.00 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 1 | | 11.00 |
| | | Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 2 | 10.33 |
| 8 | Servicio de atención al usuario | Demora en la atención en los establecimientos de atención al público | 1 | 6 | 12.57 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 1 | 5 | 9.33 |
| | | Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios | | 1 | 11.00 |
| 9 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 1 | 17.50 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 1 | | 27.00 |
| | | Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 7.00 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | | 19.50 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1 | | 25.00 |
| TOTAL | | | 34 | 193 | 10.82 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | 2,032,597.00 |