

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/04/2017 AL 30/06/2017

II TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	0	2
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	2	0
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	1	0	0	25
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
5	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	0	1	1	13
6	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	29 - Entrega de billetes falsos	0	0	1	0
7	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	0	15
8	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
9	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	24
10	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	29
11	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	1	1	0	19
12	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	2	0	4	23
13	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, r	4	0	1	28
14	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
15	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	0	27
16	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	0	12
17	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0	0
18	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	0	30
19	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	2	39
20	27 - Servicio de recaudación	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	22
21	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	0	19
22	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	4	3	34
24	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	1	15
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	4	25
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	1	13
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	0	1	0
28	101 - Giros	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	0	18
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			65			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						422,073