



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
II TRIMESTRE 2017

Período: Del 01 / 04 / 2017 al 30 / 06 / 2017

Nº	Operacion, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	18
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	1	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	4	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	-	7	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	1	-	
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	2	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		

3	CRÉDITO CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	-	
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	1	-	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	-	1	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	1	
4	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	1	18
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)	-	2	
5	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	-	18
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	5	-	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	-	1	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	2	
6	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	-	12
7	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	2	18

8	CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	2	23
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	1	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	-	
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	1	-	
9	GIROS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	-	20
10	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPOSITO DE REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	1	1	4
11	BANCA – SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	-	7
TOTAL			33	33	18
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			66		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			26		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			92		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			904,047		