



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
IV TRIMESTRE 2015

Período: Del 01 / 10 / 2015 al 31 / 12 / 2015

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	CAJEROS AUTOMATICOS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO, VOUCHER, OPERACIÓN NO PROCESADA EN CAJERO, RETENCIÓN DE TARJETA EN CAJERO)	3	9	21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	-	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	
2	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	6	19
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	-	1	
3	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	2	-	18
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS.	2	-	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	-	
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	-	
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	2	-	

		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	-	
4	CHEQUES	PROBLEMAS CON CHEQUES (MAL EMITIDOS, RECHAZADOS, DUPLICADOS, FALSOS)	1	-	11
5	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA VALUACIÓN DE GARANTÍAS (TASACIÓN)	1	-	20
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	1	-	
		CANCELACIÓN DE CUENTA	-	1	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	-	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	1	
6	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	17
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	-	
7	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	-	

8	CREDITO DE CONSUMO	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	1	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	-	
9	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O ENTRE DIFERENTES PLAZAS DE UN MISMO BANCO)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	-	10
10	OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS (DETALLAR EN REPORTE 24 - B)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	-	13
		NEGLIGENCIA EN SERVICIOS DE CUSTODIA	-	1	
TOTAL			37	21	17
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			58		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			16		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			74		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			850,934		