



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

II TRIMESTRE 2016

Período : Del 01 / 04 / 2016 al 30 / 06 / 2016

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	1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	-	1	28
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	-	2	19
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	-	14
		Entrega de billetes falsos	1	-	15
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	10	18
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N°RR 3)	1	0	13
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N°RR 3)	1	0	11

3	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	-	1	16
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	-	22
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	-	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13
4	Crédito de Consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	-	1	17
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N°RR 3)	1	-	60
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	-	17
6	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	-	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	8
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada).	-	1	28
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	-	36
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N°RR 3)	2	-	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	13

		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	23
8	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	15
TOTAL			30	21	18
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			51		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			14		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			65		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			841,854		