



## 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
<b>TOTAL</b>			<b>30</b>	<b>21</b>	<b>18</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>51</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE</b>			<b>14</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>65</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>841,854</b>		