



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

I TRIMESTRE 2017

Período: Del 01 / 01/ 2017 al 31 / 03 / 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)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	18
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	1	21	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	-	
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	1	-	
2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	1	-	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	2	

3	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	-	2	
4	TARJETA DE DÉBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	-	2	29
5	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	-	1	13
6	CRÉDITO DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	29
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	1	
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	1	-	
7	(INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UNA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	21
8	TRANSFERENCIAS DE FONDOS AL EXTRANJERO	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	1	-	9
9	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	14
10	CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	-	18
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	-	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	1	-	
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	2	-	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	-	

		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	
11	GIROS	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	1	-	8
12	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPOSITO DE REMUNERACIONES	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	-	1	17
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	-	3	
13	BANCA – SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	1	-	30
14	OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N°RR3)	1	-	12
TOTAL			29	41	18
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			70		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE			20		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			90		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			891.172		