



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

I TRIMESTRE 2018

Período: Del 01 / 01 / 2018 al 31 / 03 / 2018

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)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	19
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	-	31	
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	18
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	-	
3	CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	17
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	-	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	-	2	
4	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	1	27
5	CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	-	21
6	CREDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	-	25

7	CREDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		28
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	-	1	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	-	
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	-	1	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	1	-	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	-	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	1	
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	4	-	
8	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPOSITO DE REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	-	5	9
9	BANCA – SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	-	13
10	TRANSFERENCIAS DEL FONDO AL EXTRANJERO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	1	19
11	TITULOS VALORES (CHEQUES, PAGARES ENTRE OTROS)	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	-	28
12	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	-	20
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	2	
		INCUMPLIMIENTO DE LAS CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	

13	CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	-	28
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	-	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	6	1	
TOTAL		43	48	20	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		91			
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE		29			
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		120			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		959,064			