

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2018 al 31/03/2018

| N | Operación, servicio o producto | Motivos del Reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución (en días calendario) | | |
|--|---|--|-----------------------|---------------------|--|-----|----------|
| | | | A favor de la empresa | A favor del Usuario | | | |
| 01 | Cuenta de ahorro | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos | 1 | 0 | 10 | | |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 1 | 8.33 | | |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 3 | 0 | 18 | | |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 2 | 7 | 9.78 | | |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 4 | 2 | 9 | | |
| | | Incumplimiento del secreto bancario | 1 | 0 | 11 | | |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 6 | 1 | 11.57 | | |
| | | Demoras o incumplimiento en el envío de correspondencia | 1 | 0 | 3 | | |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 0 | 1 | 14 | | |
| | | Entrega de billetes falsos | 2 | 1 | 13 | | |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 5 | | |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 6 | 7.63 | | |
| | | Problemas relacionados a los cajeros corresponsales | 0 | 1 | 24 | | |
| | | Problemas relacionados con la página web de la empresa | 1 | 0 | 2 | | |
| 02 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 4 | | |
| | | Incumplimiento del secreto bancario | 0 | 1 | 9 | | |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 2 | 0 | 13.5 | | |
| 03 | Cuenta cts | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 69 | | |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 1 | 0 | 7 | | |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 0 | 2 | 9.5 | | |
| | | Liquidaciones erradas | 0 | 1 | 7 | | |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 0 | 1 | 1 | | |
| | | Inadecuada atención al usuario | 1 | 1 | 7 | | |
| 04 | Tarjeta de débito | Problemas relacionados con la página web de la empresa | 0 | 1 | 12 | | |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 2 | 3 | | |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 2 | 5 | 10 | | |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 1 | 10 | 28.27 | | |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 15 | 12 | 26.41 | | |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 4 | 54 | 15.17 | | |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 2 | 7 | 8.22 | | |
| 05 | Credito hipotecario para vivienda | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 2 | 46 | 16.52 | | |
| | | Problemas relacionados con la página web de la empresa | 0 | 1 | 2 | | |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos | 1 | 1 | 39.5 | | |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 22 | | |
| 06 | Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores | 1 | 0 | 15 | | |
| | | Inadecuada atención al usuario | 3 | 2 | 4.6 | | |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos | 1 | 0 | 19 | | |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 9 | | |
| 07 | Credito de consumo | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 5 | 8 | 14.38 | | |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 1 | 0 | 2 | | |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 0 | 1 | 28 | | |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 1 | 13.5 | | |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | 1 | 7.5 | | |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 10 | 16 | 11.27 | | |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 3 | 0 | 8 | | |
| | | Inadecuada valuación de garantías (tasación) | 0 | 1 | 7 | | |
| | | Inadecuada ejecución de garantías | 1 | 0 | 3 | | |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 1 | 0 | 7 | | |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 0 | 20 | | |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 11 | 1 | 13.25 | | |
| | | Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos | 1 | 0 | 5 | | |
| Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores | 1 | 0 | 7 | | | | |
| Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas | 0 | 1 | 4 | | | | |
| Inadecuada atención al usuario | 2 | 5 | 7.86 | | | | |
| Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 1 | 0 | 24 | | | | |
| 08 | Giros | Inadecuada atención al usuario | 3 | 0 | 6.67 | | |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 8 | | |
| 09 | Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 0 | 6 | | |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 0 | 1 | 11 | | |
| 10 | Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco) | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 0 | 1 | 5 | | |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 6 | 2 | 7.13 | | |
| 11 | Pago de servicios | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 0 | 1 | 3 | | |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 3 | | |
| 12 | Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares) | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos | 0 | 1 | 9 | | |
| | | Inadecuada atención al usuario | 3 | 18 | 8.67 | | |
| 13 | Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos | 0 | 1 | 30 | | |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 1 | | |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos) | 11 | 11 | 12.91 | | |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 2 | 1 | 17.33 | | |
| | | Inadecuada ejecución de garantías | 1 | 2 | 13.67 | | |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) | 4 | 2 | 12.33 | | |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 0 | 2 | 16 | | |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 7 | 4 | 15.82 | | |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 2 | | |
| | | Inadecuada atención al usuario | 5 | 8 | 7.69 | | |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 0 | 1 | 6 | | |
| | | T O T A L | | | 157 | 260 | 13.6 |
| | | TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 430 |
| | | TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | 1940,417 |