

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/07/2015 al 30/09/2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	16.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	3	7.80
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	16.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	8	7.82
		Cancelación de cuenta	0	1	17.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	12.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8.00
		Entrega de billetes falsos	2	0	11.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	81.00
		Inadecuada atención al usuario	0	2	11.00
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	43.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	18.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1.00
		Cancelación de cuenta	0	1	6.00
		Incumplimiento de secreto bancario	0	1	16.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	1	10.50
03	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	21.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	1.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	18.00
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	19.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	17.50
		Retenciones indebidas	0	1	20.00
		Liquidaciones erradas	1	1	7.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	17.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	20.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	25.00
Inadecuada atención al usuario	0	2	11.00		

04	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	5	8.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	7	23.09
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	8	0	21.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	11.50
05	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	36.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	1	32.25
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	32.50
		Dificultades con el levantamiento de garantías	0	1	6.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	15.00
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	2.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	9.00
07	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	14.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	7	19.33
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	7.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	3	4.75
		Inadecuada valuación de garantías	1	0	31.00
		Negligencia en servicio de custodias	0	1	42.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	2.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	24.50
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	0	26.67
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	13.00
		Inadecuada atención al usuario	0	4	11.50
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	35.50
08	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	5	64	16.64
		Entrega de billetes falsos	0	1	15.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2	13	23.40
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	64.00
09	Transacciones vía Internet	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	6	37.86
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	2.00
10	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	5	6.40
		Inadecuada atención al usuario	0	1	10.00
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	11.00
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	15.00
		Entrega de billetes falsos	2	0	15.00

12	Cajeros corresponsales	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	4	13.75
13	Servicio de atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	4	16	14.10
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	27.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	6	16.14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	4	10.14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	3	24.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	38.33
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	2	15.14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	8.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	21.00
		Dificultades con el levantamiento de garantías	1	1	7.00
		Inadecuada atención al usuario	0	2	25.50
	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	0		
T O T A L			98	205	17.66
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					268
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1443,374