

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/17 al 31/03/17

N°	OPERACION DE SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (En días calendario)
			Favor de la Empresa	Favor del usuario	
1	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	1	21.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	7	2	19.89
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	15	2	10.59
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	5	15.57
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	2	0	21.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	25	19	18.70
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	8	0	11.25
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	14	0	11.86
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	8.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	3	15.67
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	0	1	21.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	8	9.42
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	3	2	18.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	1	6.50
2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	19.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	7.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	15.00
3	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	13.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	30.00
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	0	2	10.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	0	23.50
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	1	1	23.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	22.00
4	TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	16.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	19.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	16.00
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)	3	0	13.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	6	2	18.13
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	7.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	1	21.00
6	CRÉDITO CORPORATIVO	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	11.00
7	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	14.67
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	9.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	20.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	0	21.00
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	3.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	1	19.50
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	3	24.86
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	8.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	26.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	11.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	3	11.11
8	TRANSFERENCIAS DE	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	10.50
9	TÍTULOS VALORES (CHEQUES, PAGARÉS, SERVICIO DE	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	16.00
10		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	15.50
11	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	24.00
12	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	21.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	0	24.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	8.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	9.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	5.00
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	19.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	0	21.50
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	5	2	23.29
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	0	25.13
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	25.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	29.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	31	7	18.53
REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	3	15.67		
FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	8.00		
DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS	2	0	29.50		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	14	4	14.44		
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	21.00		
13	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	29.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	27.00
14	BANCA - SEGUROS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	2	9.80
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	10.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	5.00
15	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	4.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	15	9.65
TOTAL ATENDIDOS			253	110	363
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN					16.15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					349
TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE					42
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					5996806