

Período Del 01/04/2019 al 30/06/2019

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
				A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	99	001 CUENTA DE AHORRO (No incluye el código 102)	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		22.00
2	01	003 CUENTA A PLAZO	039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		25.00
3	01	004 CUENTA CTS	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		1	29.00
			006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	21.00
4	99	006 TARJETA DE DÉBITO	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		2	26.00
	99				1	22.00
	01		015 PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)	1		6.00
	02				1	25.00
	99		018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	29.00
	01		030 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	29.00
	02		038 PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER, RETENCION DE TARJETA)		1	25.00
	02				1	25.00
5	01	007 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		23.00
			002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		34.00
			039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	20.00
6	01	009 CRÉDITO CONSUMO	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	1	25.00
				2	1	34.00
			002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		2	21.00
			003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	3		32.00
			006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	18.00
					3	28.00
			013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	1	1	22.00
			018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	5	3	37.00
			022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2		24.00
			033 DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1		15.00
7	01	011 TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO, ENTRD DIFERENTES LOCALIDADES DE UN MISMA SUPERVISADA)	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	26.00
8	01	097 CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		28.00
				1		17.00
			003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		22.00
					1	16.00
			020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	10	33.00
		039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		28.00	
TOTAL				33	37	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				92		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS				26.44		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE				248,294		