

Período Del 01/07/2019 al 30/09/2019

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	01	003 CUENTA A PLAZO	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		1	57.00
			018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		19.00
				1		28.00
			033 DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO		3	21.00
2	01	006 TARJETA DE DÉBITO	018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		21.00
	06		038 PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER, RETENCION DE TARJETA)	1		36.00
	01		039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		15.00
3	01	007 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		25.00
4	01	008 CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		26.00
	01		002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		16.00
	01		003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		23.00
	01		014 INADECUADA EJECUCIÓN DE GARANTÍAS OTORGADAS POR LA ENTIDAD (CARTAS FIANZAS Y OTROS)	4		17.00
	01		018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		29.00
	01		020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	26.00
5	01	009 CRÉDITO CONSUMO	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		25.00
	01		002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	8		21.00
	01		003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		13.00
	01		004 MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS.	1		27.00
	01		013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	1	5	12.00
	01		018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	3	2	27.00
	01			1		73.00
	01		020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	1	27.00
	01		022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2		13.00
	01		039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		25.00
				2	13.00	
6	01	011 TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UN MISMA SUPERVISADA)	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		15.00
7	01	027 SERVICIO DE RECAUDACIÓN	039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		13.00
8	01	096 ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIOS POR LA EMPRESA)	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OEPRACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	2		28.00
	01		020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	19.00
	01		039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4		12.00

9	01	097	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		25.00
	01			002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	1	23.00
	01			003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	3	2	26.00
	01			020	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		22.00
	01			034	ERROR EN LOS DAROS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	72.00
	01			039	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		27.00
TOTAL						51	20	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						86		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS						23.00		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						249,872		

