

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/10/2018 al 31/12/2018

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	-	16
2		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	-	12
3		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	-	19
4		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	31	3	14
5		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	-	19
6		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	25
1	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	13
2		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	4	-	12
1	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	10	1	19
2		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	26	6	20
3		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	11		17
4		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	74	5	18
5		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	18	2	19
6		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	5		17
7		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	4	1	18
8		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	1	24
1	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	12	1	18
2		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	11	3	20
3		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		20
4		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	3		20
5		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	28	3	17
6		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	8		18
7		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	2	1	19
8		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	1		22
9		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8		18
1	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		22
2		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		26
TOTAL			290	30	18
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			320		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			1,637,272		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/07/2018 al 30/09/2018

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	-	13
2		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	-	13
3		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	17
4		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	14	5	18
5		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	-	15
6		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	-	11
1	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	2	14
2		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	12
1	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	13	-	18
2		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	27	3	16
3		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3	-	18
4		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA		3	31
5		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	57	9	15
6		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	21	4	18
7		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	3	-	20
8		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	4	-	10
9		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	1	17
1	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	-	19
2		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	-	20
3		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	7
4		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	-	9
5		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	30	5	14
6		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	9	-	17
7		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	15
1	CUENTA DE AHORRO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	14
2		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	-	8
3		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	1	20
4		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	-	16
TOTAL			234	36	16
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			270		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			1,497,913		

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Del 01/04/2018 al 30/06/2018

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	-	1	28
2		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	-	23
3		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	7	18
1	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	LIQUIDACIONES ERRADAS	-	1	26
2		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	14
1	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	18	-	20
2		DISCONF. CON LIQ. DE DEU. VENDIDAS A EMP. VINCUL. O EMP. DE COBRANZAS	1	-	46
3		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	50	6	21
4		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	5	-	22
5		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	-	1	30
6		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	57	23	19
7		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	27	5	21
8		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	1	1	10
9		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	2	2	21
10		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	3	24
1	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	-	21
2		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	12	-	20
3		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	-	26
4		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	7	20
5		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	2	24
6		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	-	16
7		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	15
1	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	-	13
2		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1	-	25
1	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	2	21
TOTAL			227	62	20
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			289		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			1'381,203		

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Del 01/01/2018 al 31/03/2018

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	24	3	22
2		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	19	3	22
3		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	20	4	21
4		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	31	10	20
5		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	-	19
6		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	34	11	18
1	CREDITOS DE CONSUMO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	27
2		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	21
3		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	-	20
4		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3	-	20
5		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	-	19
6		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	13	5	18
1	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	4	3	18
1	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	-	22
2		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	18
1	CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	18
2		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	-	2	18
3		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	1	15
1	CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1	-	15
TOTAL			168	45	20
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			213		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			1'293,458		