

**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	<b>ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)</b>	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	<b>BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)</b>	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	<b>CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS</b>	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	<b>CREDITOS DE CONSUMO</b>	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	<b>CUENTA DE AHORRO</b>	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		22
2		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		26
<b>TOTAL</b>			<b>290</b>	<b>30</b>	<b>18</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>320</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1,637,272</b>		