

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (Atendidos)

Periodo: Del 01/04/2019 al 30/06/2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Atención al Público (no relacionado a las Oper. o Produc. Ofrecidos)	DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	1		26
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	1	19
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	4		20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	31	6	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6		17
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	1		28
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		30
2	Banca-seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	4		32
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2		7
3	Crédito Pequeñas Empresas y Microempresas	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	17	3	22
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	2	1	22
		DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	11		7
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	39	3	19
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		19
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	109	5	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	20	2	16
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2		12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3		20
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	4		22
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	13		20
4	Créditos de Consumo	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	3	24
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	1	20
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL		1	26
		DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	1		5
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	11		15
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		28
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1		15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	23	2	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		27
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2		29
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	7		21
5	Cuenta a Plazo	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7		25
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.		1	2
6	Cuenta de Ahorro	MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3		22
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5		12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1	2	27
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		24
7	Tarjeta de Débito	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	22
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	10	25
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)		2	24
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	1	1	47
Total			370	45	18
Total de reclamos atendidos en el trimestre			415		
Número total de operaciones en el trimestre			1,681,552		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (Atendidos)

Periodo: Del 01/01/2019 al 31/03/2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Atención al Público (no relacionado a las Oper. o Produc. Ofrecidos)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		26
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		5
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	22		14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	4		18
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	2		22
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		10
2	Banca-seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3		13
3	Crédito Pequeñas Empresas y Microempresas	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2		18
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	1	18
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3	2	22
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	30	1	23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2		14
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	62	3	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	18	1	24
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	1		20
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	5		19
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	1	57	
4	Créditos de Consumo	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		1
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL		1	0
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	2	5
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		1
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	1	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2		2
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	23		23
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	6		6
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	1		1
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	2	26	
5	Cuenta a Plazo	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1		2
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5		16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		26
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		27
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		28
6	Cuenta de Ahorro	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		23
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	4		26
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		29
Total			249	15	16
Total de reclamos atendidos en el trimestre			264		
Número total de operaciones en el trimestre			1,593,300		

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	Atención al Público (no relacionado a las Oper. o Produc. Ofrecidos)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2		16
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2		12
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	25	2	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2		19
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		24
2	Banca-seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3		12
3	Crédito Pequeñas Empresas y Microempresas	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	10		18
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	15	5	19
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	11		17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	58	4	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	13	1	17
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	4		16
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	3	1	16
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14		23
4	Créditos de Consumo	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	12		17
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	2	19
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		20
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1		15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	18	2	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6		16
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO		1	10
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	1		22
5	Cuenta de Ahorro	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		18
Total			221	20	17
Total de reclamos atendidos en el trimestre			241		
Número total de operaciones en el trimestre			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	Atención al Público (no relacionado a las Oper. o Produc. Ofrecidos)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		13
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	1	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		17
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		14
2	Banca-seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	2	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	12
3	Crédito Pequeñas Empresas y Microempresas	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	9		16
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	24	3	15
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		18
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA		3	31
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	48	5	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	18	3	17
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	3		20
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	4		10
5	Créditos de Consumo	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	1	17
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2		18
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4		17
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		7
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1		9
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	27	2	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	7		15
6	Cuenta de Ahorro	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	11
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		14
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	1	20
Total			194	24	15
Total de reclamos atendidos en el trimestre			218		
Número total de operaciones en el trimestre			1,497,913		