

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
2	Banca-seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		30
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	4		32
3	Crédito Pequeñas Empresas y Microempresas	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2		7
		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
4	Créditos de Consumo	REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	13		20
		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
5	Cuenta a Plazo	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2		29
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	7		21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7		25
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		18
6	Cuenta de Ahorro	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.		1	2
		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
7	Tarjeta de Débito	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		24
		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
Total			370	45	18
Total, de reclamos atendidos en el trimestre			415		
Total, número de operaciones			1,681,552		