

**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	<b>ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)</b>	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	<b>BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)</b>	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	2	14
2		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	12
1	<b>CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS</b>	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	<b>CREDITOS DE CONSUMO</b>	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	<b>CUENTA DE AHORRO</b>	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
<b>TOTAL</b>			<b>234</b>	<b>36</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>270</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1,497,913</b>		