

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 | | |