

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2018 - II

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2018 al 30/06/2018

Nro.	OPERACIÓN / SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	26
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	28
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	2	0	28
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	23
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	30
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	30
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	30		
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Entrega de billetes falsos	1	0	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	60
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	2

3	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	56
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	30
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	30
4	Cuenta CTS	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	29
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	18
5	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30
6	Otras garantías (reales y personales)	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	30
7	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	30
8	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			27	15	42
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN			=====	=====	=====
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			=====	=====	29
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			=====	=====	365,683

