

REPORTE Y ESTADÍSTICAS 2017 - II

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS Periodo del 01/04/2017 al 30/06/2017

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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	0	36
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento del secreto bancario	0	1	28
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	22
3	Otras garantías (reales y personales)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	30
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	30
4	Fideicomiso	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	56
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28
5	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	23
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	30
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			15	7	22
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN			=====	=====	1
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			=====	=====	30
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			=====	=====	181,017

Productos, Servicios y Operaciones

