

REPORTE Y ESTADÍSTICAS 2017 - IV

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2017 al 31/12/2017

Nro.	OPERACIÓN / SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendarios)
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	29
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	25
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	19
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	29
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	28
Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	29		
2	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	30
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
4	Cuenta de Ahorro	Incumplimiento del secreto bancario	1	0	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	30

5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	29
6	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	20	8	28
		N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN	=====	=====	3
		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN	=====	=====	26
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	=====	=====	289,195