

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 de Octubre 2018 al 31 de Diciembre 2018

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	
1	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	15	157	15
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	51	18	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	45	17
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	119	34
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	6	33	22
		Inadecuada atención al usuario	4	15	13
3	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	25	8	26
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	31	1	39
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	22	13
4	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	47	32
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	1	39	12
		Inadecuada atención al usuario	2	5	9
5	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	21	9	18
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	19	4	38
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	19	2	21
6	Factoring y/o Descuentos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	5	16
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	5
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	44
7	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	5
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	11
8	Depósitos a Plazos	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	14
10	Transacciones via Internet (Banca Electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
Total de reclamos atendidos por la Empresa					1,023
Total de operaciones en el trimestre					391,764