

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2019

PERIODO: DEL 01/10/2019 AL 31/12/2019

N°	CODIGO	OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	CODIGO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
					A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	01	CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	24
2	01	CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	28
3	03	CUENTA A PLAZO	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	19
4	03	CUENTA A PLAZO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	22
5	04	CUENTA CTS	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	19
6	04	CUENTA CTS	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	27
7	04	CUENTA CTS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	19
8	09	CRÉDITO DE CONSUMO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	3	22
9	09	CRÉDITO DE CONSUMO	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	2	19
10	09	CRÉDITO DE CONSUMO	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	24
11	09	CRÉDITO DE CONSUMO	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	27
12	09	CRÉDITO DE CONSUMO	20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	2	25
13	09	CRÉDITO DE CONSUMO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	4	25
14	96	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	21
15	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	29
16	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	28
17	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	3	27
18	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	27
19	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	1	24
20	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	15
					20	22	23
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE							48
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES							176089