



INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS Y MOTIVOS MAS RECLAMADOS

Desde el 1° de Julio hasta el 30 de Setiembre del 2014

N°	PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
1	Cuentas Ahorro	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	6	1
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	6
		Entrega de billete falso	8	1
		Otros	8	5
			35	
2	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	19
		Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	1
		Otros	3	3
3	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos propios	65	209
		Problemas relacionados con los cajeros autom.de otras empresas	3	38
		Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	0
		Otros	9	4
4	Créditos a Pequeña y Microempresa	Inadecuada atención al usuario	2	1
		Otros	4	0
5	Cuentas a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre oper, productos y servicios	0	2
		Inadecuada atención al usuario	1	1
		Otros	1	2
6	CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre oper, productos y servicios	2	1
		Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones	0	3
		Otros	6	3
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	6
			7	
8	Otros	Otros	2	2
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			438	
TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE ABSOLUCIÓN			14	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			4,517,184	