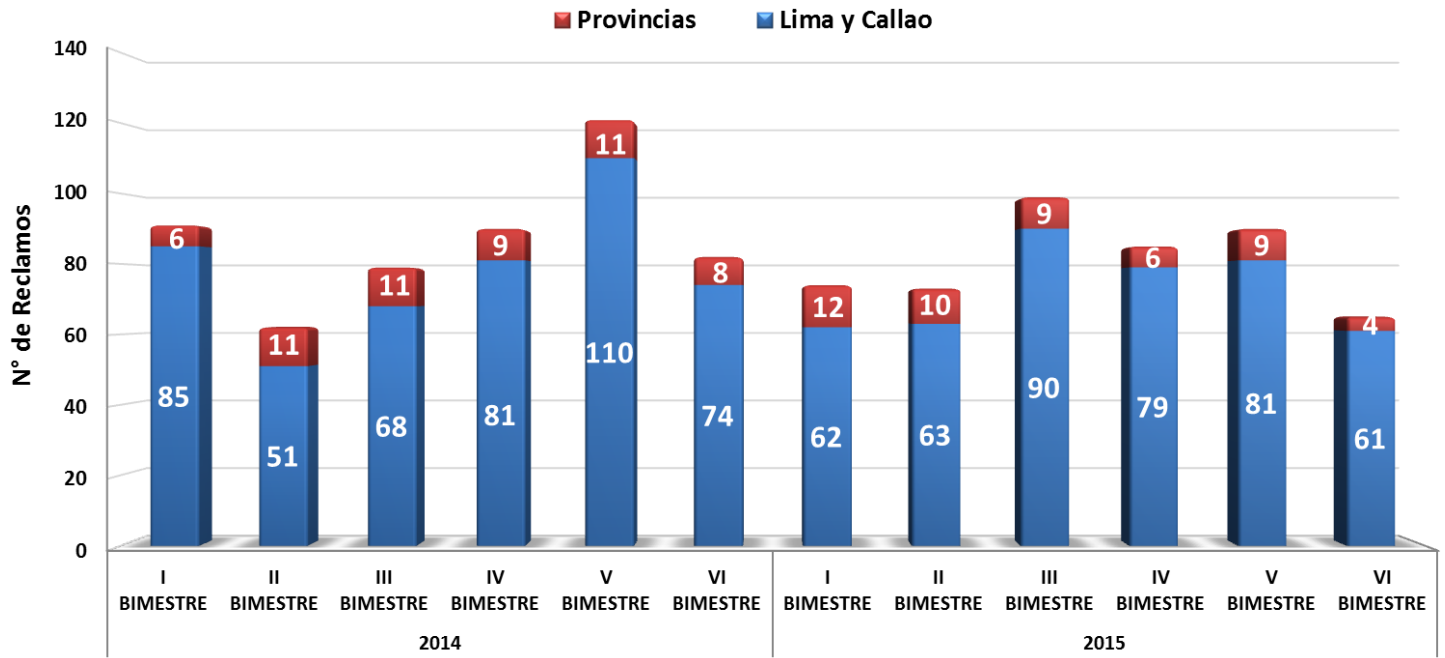


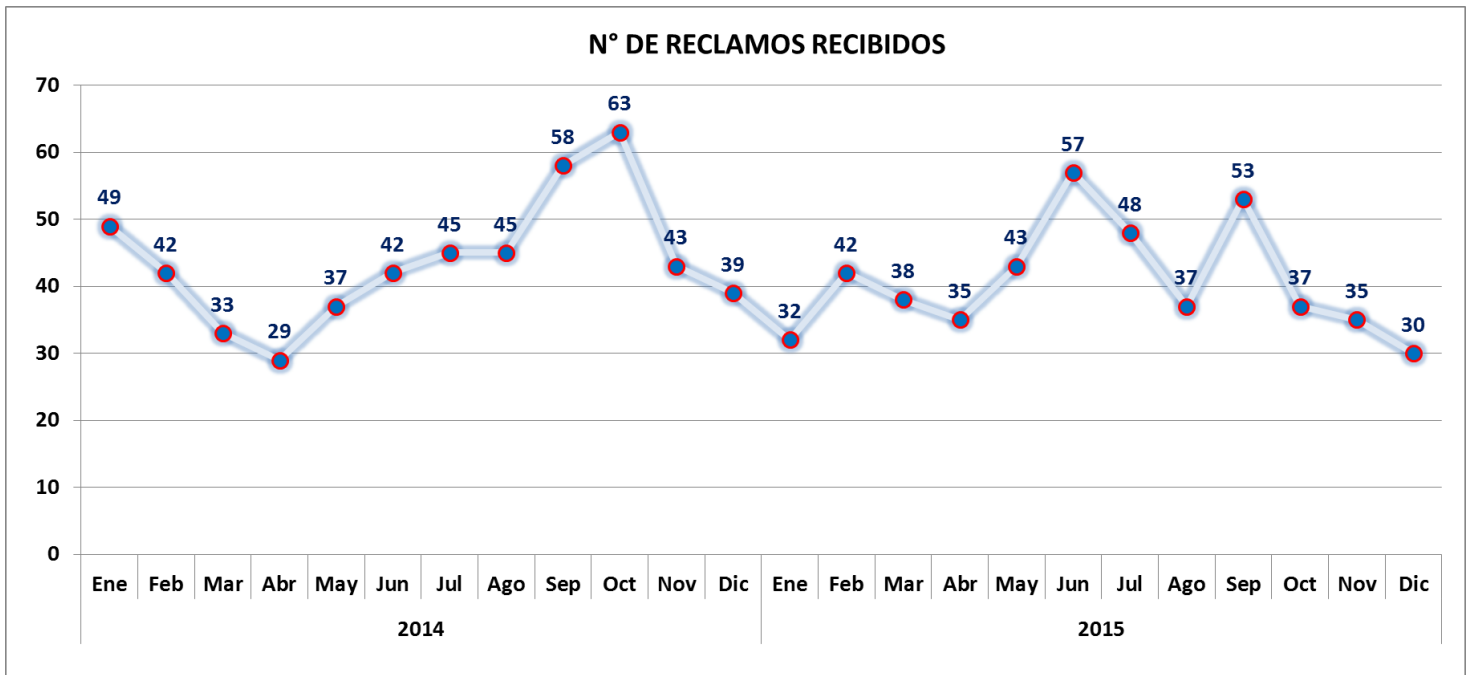
OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO

EVOLUCIÓN BIMESTRAL DE RECLAMOS INGRESADOS EN LA DCF



NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS

(Ene 2014 – Dic 2015)



Promedio Mensual desde Abril 2003 hasta Diciembre 2015 (153 meses): **83**

Promedio Mensual desde Enero 2015 hasta Diciembre 2015 (12 meses): **41**

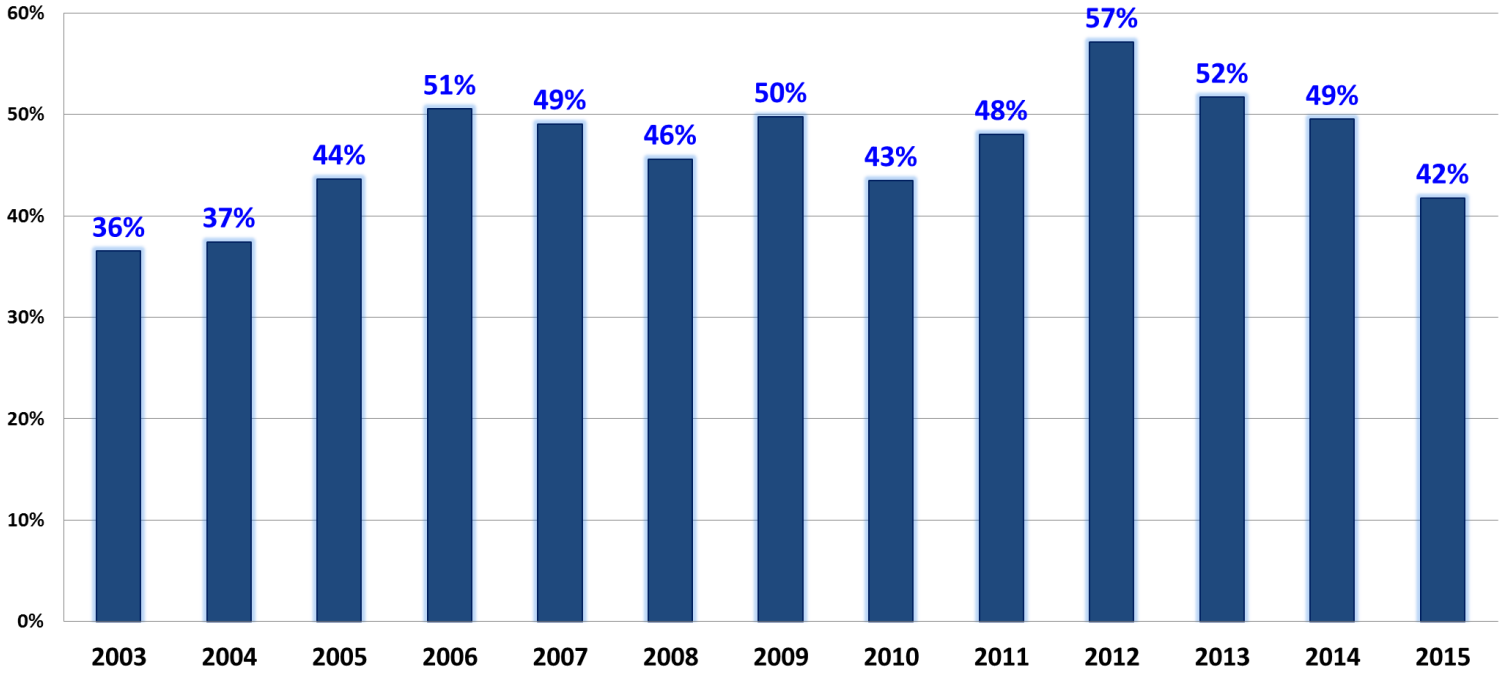
Número de reclamos recibidos desde Abril 2003 hasta Diciembre 2015: **12,642**

# EVOLUCIÓN DE LO RESUELTO POR LA DCF A FAVOR DEL CLIENTE

(Abr 2003 – Dic 2015)

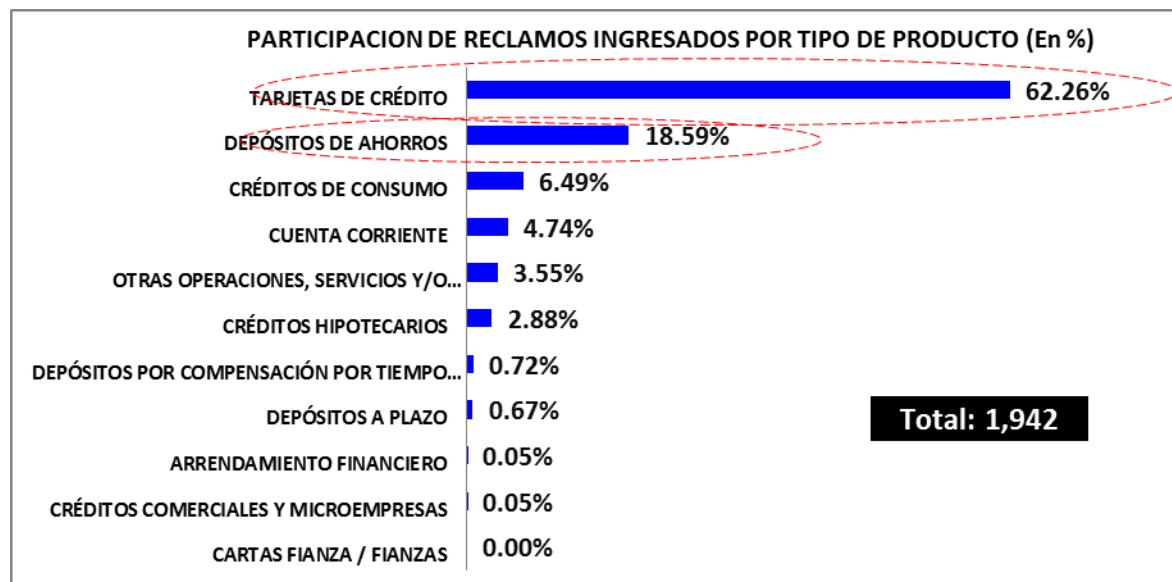
% DE RECLAMOS CONCLUIDOS A FAVOR DEL CLIENTE

TOTAL RECLAMOS INGRESADOS: 12,642  
A FAVOR DEL CLIENTE: 6,060



## NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS POR TIPO DE PRODUCTO

TIPO DE INSTRUMENTO FINANCIERO	2013		2014		2015		TOTAL	
	N° RECLAMO	% PARTICIPACIÓN	N° RECLAMO	% PARTICIPACIÓN	N° RECLAMO	% PARTICIPACIÓN	N° RECLAMO	% PARTICIPACIÓN
CRÉDITOS COMERCIALES Y MICROEMPRESAS	1	0.11%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.05%
CARTAS FIANZA / FIANZAS	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
DEPÓSITOS A PLAZO	6	0.64%	3	0.57%	4	0.82%	13	0.67%
ARRENDAMIENTO FINANCIERO	1	0.11%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.05%
DEPÓSITOS POR COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS	6	0.64%	0	0.00%	8	1.65%	14	0.72%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	25	2.69%	11	2.10%	20	4.12%	56	2.88%
CUENTA CORRIENTE	41	4.40%	30	5.71%	21	4.32%	92	4.74%
OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	37	3.97%	16	3.05%	16	3.29%	69	3.55%
CRÉDITOS DE CONSUMO	62	6.66%	34	6.48%	30	6.17%	126	6.49%
DEPÓSITOS DE AHORROS	171	18.37%	93	17.71%	97	19.96%	361	18.59%
TARJETAS DE CRÉDITO	581	62.41%	338	64.38%	290	59.67%	1,209	62.26%
<b>Total general</b>	<b>931</b>	<b>100.00%</b>	<b>525</b>	<b>100.00%</b>	<b>486</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,942</b>	<b>100.00%</b>

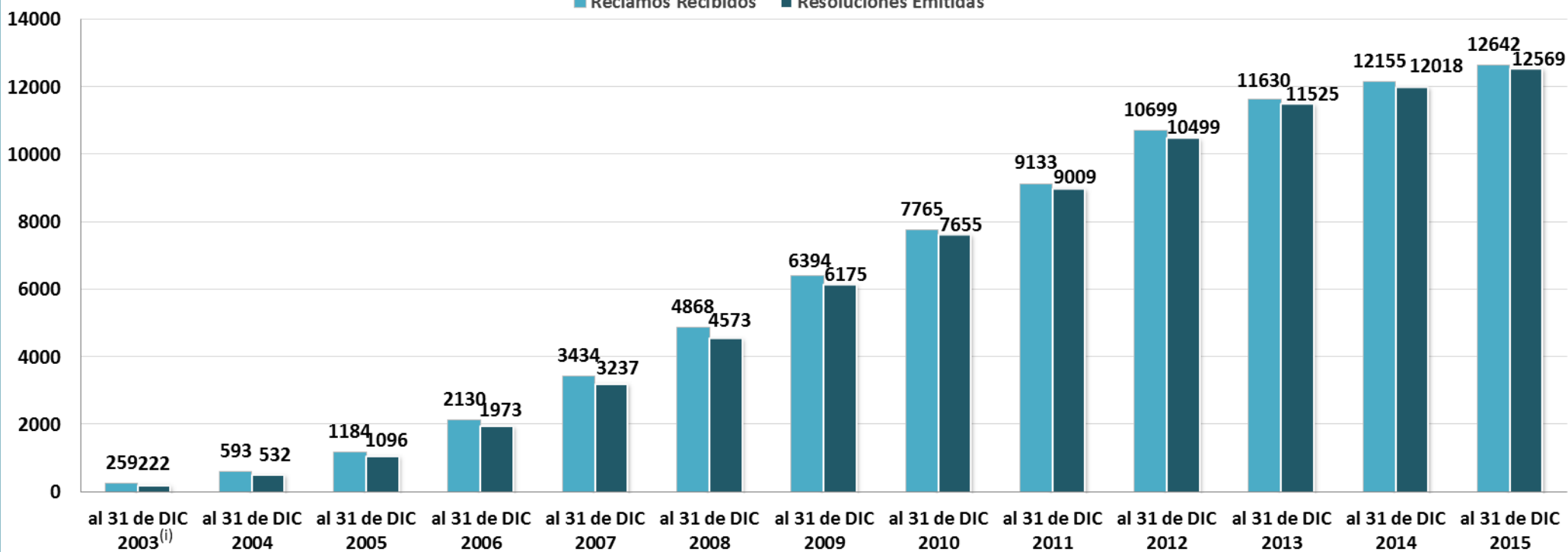


En el gráfico se visualiza el % de participación de los reclamos ingresados según el tipo de producto de enero 2013 hasta diciembre 2015.

# N° ACUMULADO DE RECLAMOS RECIBIDOS Y RESOLUCIONES EMITIDAS

(ABR 2003 - DIC 2015)

■ Reclamos Recibidos ■ Resoluciones Emitidas



<sup>i/</sup> La información correspondiente al año 2003 comprende los reclamos ingresados y resoluciones emitidas desde Abril – Diciembre 2003.