



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

III TRIMESTRE 2015

Período: Del 01 / 07 / 2015 al 30 / 09 / 2015

Nº	Operacion, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	CAJEROS AUTOMATICOS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO, VOUCHER, OPERACIÓN NO PROCESADA EN CAJERO, RETENCIÓN DE TARJETA EN CAJERO)	-	16	16
2	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	-	2	16
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	5	
		DEMORA EN LA ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION AL PUBLICO	-	1	
3	CRÉDITO DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	-	22
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS.	1	-	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	3	-	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
4	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	11
		CANCELACION DE CUENTA	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	-	1	

5	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA EJECUCION DE GARANTIAS	1	-	24
		999 - OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE 24 - B)	2	1	
6	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	11
		MODIFICACIÓN DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	-	
7	CREDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	-	1	11
8	CREDITO DE CONSUMO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	-	11
9	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O ENTRE DIFERENTES PLAZAS DE UN MISMO BANCO)	DEMORA EN LA ATENCION DE LA SOLICITUD DE TRASPASO	-	1	29
10	TRANSFERENCIA DE DINERO AL EXTRANJERO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	-	13
11	OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS (DETALLAR EN REPORTE 24 - B)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	-	6
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>29</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>49</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE</b>			<b>5</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>54</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>637,818</b>		