

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS I TRIMESTRE – 2014
PERIODO: DEL 01/01/2014 AL 31/03/2014

| Nº | CODIGO | MOTIVO | RECLAMOS ABSULETOS | | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION |
|---|---------------------------------|--|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
| | | | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO | |
| 01 | Cuenta de Ahorros | Entrega de Billetes Falsos | 1 | 0 | 13 |
| 02 | Cuenta a Plazo | Transacciones mal realizadas / mal procesadas | 1 | 0 | 23 |
| | | Cancelación de Cuenta | 1 | 0 | 06 |
| | | Inadecuada Atención al Usuario | 1 | 1 | 16 |
| | | Otros Motivos | 1 | 0 | 11 |
| 03 | Cuenta CTS | Transacciones mal realizadas / mal procesadas | 0 | 3 | 17 |
| | | Inadecuada atención al Usuario | 2 | 0 | 8 |
| 04 | Crédito de Consumo | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas y condiciones | 0 | 1 | 18 |
| | | Transacciones mal realizadas / mal procesadas | 1 | 0 | 23 |
| | | Entrega de billetes Falsos | 1 | 0 | 7 |
| | | Inadecuada Atención al Usuario | 2 | 1 | 20 |
| 05 | Cajeros Electronicos | Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas | 0 | 21 | 21 |
| 06 | Pago de Servicios | Transacciones mal realizadas / mal procesadas | 1 | 0 | 18 |
| 07 | Servicio de Atención al Usuario | Inadecuada Atención al Usuario | 4 | 4 | 21 |
| TOTAL | | | 16 | 31 | 18 |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN TRAMITE | | | 8 | | |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 55 | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | 648,608.00 | | |