

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS
II TRIMESTRE – 2014 PERIODO: DEL 01/04/2014 AL 30/06/2014

Nº	CODIGO	MOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
01	Cuenta de Ahorros	Inadecuada atención al usuario	0	2	19
		Transacciones mal realizadas / mal procesadas.	0	1	18
		Operaciones no Reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	33
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos como pólizas condiciones y acuerdos.	0	1	9
		Demora en los establecimientos de Atención al Público	0	1	33
02	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y seguros	0	1	30
03	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones y gastos y tributos.	1	0	15
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	1
		Otros motivos (detallar reporte 24-B)	1	0	24
04	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	20
05	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones mal realizadas / mal procesadas.	0	1	15
06	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas y condiciones	1	0	30
		Inadecuada atención al usuario	1	0	27
07	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	2	5	20
		Demora en los establecimientos de Atención al Público	0	2	15
08	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	3	21	17
		Otros motivos	0	1	9
09	Otras operaciones	Demora en los establecimientos de Atención al Público	0	1	18
TOTAL			12	38	17
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN TRAMITE			7		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			57		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			628,576.00		