

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS**  
**IV TRIMESTRE – 2014 PERIODO: DEL 01/10/2014 AL 31/12/2014**

Nº	CODIGO	MOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
01	Cuenta de Ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	0	0
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	12
		Cancelación de Cuenta	0	1	3
		Operaciones no reconocidas	1	0	13
		Operaciones no reconocidas	1	0	15
		inadecuada atención al usuario	1	1	13
02	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0
		Otro motivos	0	1	16
03	Cuenta CTS	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	11
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	3	6
		Entrega de billetes falsos	0	0	0
		Otro motivos	1	3	7

04	Cajeros Automaticos	Problemas relacionados con Cajeros de otras empresas	0	24	18
05	Escolares	Otro motivos	0	0	0
06	Servicio de Atención al Usuario	Otro motivos	0	1	13
07	Créditos a Pequeñas y Microempresas	inadecuada atención al usuario	1	1	19
		Otro motivos	2	1	23
08	Otras operaciones, servicios y/o productos	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	14
	<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>39</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN TRAMITE</b>				<b>10</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>60</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>646822,00</b>	