

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS
III TRIMESTRE – 2013 PERIODO: DEL 01/07/2013 AL 30/09/2013

Nº	CODIGO	MOTIVO	RECLAMOS ABSULETOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
01	Cuenta de Ahorros	Incumplimiento de Cláusulas de los Contratos, Pólizas, Condiciones y Acuerdos	0	1	16
		Retenciones Indebidas(incluye retenciones judiciales coactivas)	1	2	13
		Cancelación de Cuenta	1	0	26
		Inadecuada Atención al Usuario	2	5	15
02	Cuenta Corriente	Demora en la Atención en los establecimientos de atención al Publico	0	1	17
03	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones	0	1	17
		Inadecuada Atención al Usuario	0	1	11
		Otros Motivos	1	0	12
04	Cuenta CTS	Operaciones No Reconocidas	1	0	15
		Operaciones No reconocidas (2)	1	0	05
		Inadecuada Atención al Usuario	1	0	17
05	Crédito Consumo	Cobros Indebidos de Intereses, Comisiones, gastos y tributos	1	0	18
		Transacciones No Procesadas	1	0	18
		Disconformidad por Notificaciones Dirigidas a Terceras Personas	1	0	25
		Inadecuada atención al Usuario	1	0	18
06	Cajeros Automáticos	Operaciones No reconocidas	1	0	15
		Entrega de Billetes Falsos	2	0	16
		Problemas relacionados con los Cajeros Auto. de Otras empresas	4	24	14
07	Otras Operaciones, Servicios y/o Productos	Disconformidad por Notificaciones Dirigidas a Terceras Personas	1	0	21
		Reporte Indebido a la Central de Riesgos	1	1	17
		Otros Motivos (Detallar en Reporte 24- B)	1	0	7
TOTAL			22	36	15
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN TRAMITE			13		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			71		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			645,841		