

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS
III TRIMESTRE – 2014 PERIODO: DEL 01/07/2014 AL 30/09/2014

Nº	CODIGO	MOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
01	Cuenta de Ahorros	Transacciones mal realizadas / mal procesadas.	0	1	9
		Operaciones no Reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos como pólizas condiciones y acuerdos.	1	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	20
02	Cuenta a Plazo	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	14
		Inadecuada Atención al Usuario	0	1	25
03	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos como pólizas condiciones y acuerdos.	0	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	27
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	0	2	10
		Transacciones mal realizadas / mal procesadas	0	1	25
		Otros motivos (detallar reporte 24-B)	2	0	10
04	Tarjeta de Debito	Transacciones mal realizadas / mal procesadas	1	0	29
05	Crédito Hipotecario para vivienda	Dificultades con el levantamiento de garantías	1	0	10
		Otros motivos (detallar reporte 24-B)	1	0	10
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada Atención al Usuario.	0	2	14
07	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	22
		Inadecuada atención al usuario	1	0	30
		Otros motivos (detallar reporte 24-B)	1	0	7
08	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	1	78	19
09	Agrícola	Inadecuada Atención al Usuario	1	0	18

10	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	1	1	13
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	15
		Inadecuada Atención al Usuario	1	2	16
12	Otras operaciones	Transacciones mal realizadas / mal procesadas	0	1	6
TOTAL			19	91	18
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN TRAMITE			7		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			117		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			645,307.00		