

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

IV Trimestre - 2012

Período: Del 01 / 10 / 2012 al 31 / 12 / 2012

Nº	Operacion, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	CAJEROS AUTOMATICOS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	0	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESAS	1	34	
2	CUENTA DE AHORRO	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	0	
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO	0	2	
3	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	12
		CANCELACION DE CUENTA	1	0	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	1	

4	TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	0	1	11
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO	0	2	
5	CREDITOS A PEQUEÑA EMPRESA Y MICROEMPRESA	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	2	0	17
		OTROS MOTIVOS	0	1	
6	CUENTA CORRIENTE	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	0	28
7	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	12
8	CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	0	14
9	CREDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	0	1	5
10	AVAL Y/O OTRAS GARANTIAS	OTROS MOTIVOS	0	1	30
11	SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	6
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			57		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			58		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			673,990		