

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
II TRIMESTRE – 2013
PERIODO: DEL 01/04/2013 AL 30/06/2013

Nº	CODIGO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
01	Cuenta de Ahorros	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	21
		Transacciones no procesadas / Mal realizadas	0	1	7
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos y Abonos)	2	1	14
		Inadecuada Atención al Usuario	0	1	17
		Otros Motivos	2	0	27
02	Cuenta a Plazo	Otros Motivos	1	0	28
03	Cuenta Cts	Incumplimiento de Cláusulas de Contratos, Pólizas, Condiciones y Acuerdos	1	1	23
		Otros Motivos	1	0	30
04	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobros Indebidos de Intereses, Comisiones, Gatos y Tributos	0	1	24
		Inadecuada Atención al Usuario	0	1	29
05	Crédito Corporativo a Grandes Empresas y Medianas Empresas	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	2	0	15
		Demora en la rectificación de la Información reportada en la Central de Riesgos	1	0	18
		Inadecuada Atención al Usuario	2	0	22
06	Crédito de Consumo	Incumplimiento de Cláusulas de Contratos, Pólizas, Condiciones y Acuerdos	1	0	25
		Disconformidad por Notificaciones Dirigidas a Terceras Personas	1	0	20
		Inadecuada Atención al Usuario	1	1	24
07	Custodia de Valores	Incumplimiento de Cláusulas de Contratos, Pólizas, Condiciones y Acuerdos	1	0	7
08	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los Cajeros Automáticos de Otras Empresas	3	14	18
09	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	1	2	29
10	Otras Operaciones, Servicios y/o Productos	Incumplimiento de Cláusulas de Contratos, Pólizas, Condiciones y Acuerdos	1	0	30
		Inadecuada Atención al Usuario	0	2	29
TOTAL			22	26	23
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRAMITE			10		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			58		
OTAL NUMERO DE OPERACIONES			638.952,00		