

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

I Trimestre - 2011

Período: Del 01 / 01 / 2011 al 31 / 03 / 2011

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	Cuenta de Ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	23
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	22
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos) - <i>Reconsideración</i>		1	20
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	-	1	30
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	-	30
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	-	27
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	-	5	8
5	Pago de Servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	-	18
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	2	17
		Dificultades con el levantamiento de garantías	-	1	28
		Otros motivos	1	-	30
			6	11	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					20
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					383,784