

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

II Trimestre - 2012

Período: Del 01 / 04 / 2012 al 30 / 06 / 2012

N°	Operación, 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 Automáticos	Entrega de Billetes Falsos	1	0	8
		Problemas Relacionados con los Cajeros Automáticos de otras empresas	5	15	
2	Crédito de Consumo	Cobros Indevidos de Interes, Comisiones, Gastos y Tributos	2	1	16
		Transacciones No procesadas / Mal realizada	0	1	
		Incumplimiento del Secreto Bancario	2	0	
		Solicitud de Reconsideración o Apelación del Reclamos declarado improcedente	0	1	
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	4	1	12
		Demora en la Atención en los Establecimientos de At. Al Público	0	2	
4	Créditos a Pequeñas empresas y Microempresas	Cobros Indevidos de Interes, Comisiones, Gastos y Tributos	0	2	16
		Entrega de Billetes Falsos	1	0	
		Dificultades con el Levantamiento de Garantías	0	1	
		Otros Motivos	0	1	
5	Cuenta de Ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
		Operaciones no Reconocidas	3	0	
6	Cuenta CTS	Modificación de las Tasas de Intereses, Comisiones, u otras Condiciones Pactadas	1	0	12
		Transacciones No procesadas / Mal realizada	1	1	
		Otros Motivos	1	0	
7	Otras Operaciones, Servicios y/o Productos	Disconformidad por Notificaciones dirigidas a Terceras Personas	0	1	22
		Reporte Indevido a la Central de Riesgos	0	2	
8	Crédito Cooperativo, a Grandes Empresas y a Medianas Empresas	Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, Productos y Servicios	1	0	24
		Otros Motivos	1	0	
9	Tarjeta de Débito	Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, Productos y Servicios	0	1	11
10	Cheques	Problemas con Cheques	0	1	1
11	Pagos de Servicios	Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, Productos y Servicios	0	1	21
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			56		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			64		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			616,512		