

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

IV Trimestre - 2011

Período: Del 01 / 10 / 2011 al 31 / 12 / 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	Operaciones No Reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	3	0	12
		Entrega de Billetes Falsos.	1		
		Solicitud de Reconsideración o Apelación del Reclamo Declarado Improcedente.	1		
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios.	0	1	10
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al Usuario.	0	2	04
4	Credito Hipotecario para Vivienda	Cobro indebido de Intereses, comisiones, gastos y tributos.	2	0	13
5	Crédito de Consumos	Cobro indebido de Intereses, comisiones, gastos y tributos.	0	1	11
		Otras operaciones, servicios y/o productos.	0	1	13
7	Aval y Otras Garantías	Otros Motivos.	0	1	25
8	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).	0	3	13
9	Pago de Servicios	Inadecuada atención al Usuario.	0	1	13
10	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al Usuario.	0	1	05
11	Créditos a Pequeñas y Microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, producto y servicios.	1	0	27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otras)	0	1	15
13	Otros Operaciones, servicios y/o productos (detallar en reporte 24-B)	Reporte indebido a la Cetral de Riesgos	2	0	24
			10	12	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>19</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>615, 924</b>