

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

III Trimestre - 2012

Período: Del 01 / 07 / 2012 al 30 / 09 / 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 Automáticos	Problemas Relacionados con los Cajeros Automáticos de otras empresas	5	40	13
2	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de inetereses, comisiones, gastos, y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	1	15
		Reporte Indebido a la Central de Riesgos	0	1	
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	0	3	21
		Demora en la Atención en los Establecimientos de Atención al Público	0	2	9
4	Crédito a Pequeñas Empresas y Microempresas	Inadecuada o insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	13
		Reporte Indebido a la Central de Riesgos	0	1	
5	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios.	0	1	20
		Retenciones Indebidas (incluye retenciones judiciales o de Cobranza Coactiva)	0	1	
6	Cuenta CTS	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	2	14
7	Cuenta de Ahorro	Entrega de Billetes Falsos	1	0	8
8	Crédito Corporativo, a Grandes Empresas y a Medianas Empresas	Dificultades en el Levantamiento de Garantías	0	1	8
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>64</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>58</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>648,232</b>		