

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

II Trimestre - 2011

Período: Del 01 / 04 / 2011 al 30 / 06 / 2011

Reclamos atendidos con Mayor Frecuencia	Operacion, Servicio o Producto	Motivo de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de su Absolución
			Afavor del Usuario	A favor de la Empresa	
1	Cajeros automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	28
		Billetes Falsos	0	1	25
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, operación no procesada, retención de tarjeta en cajero)	4	1	7
2	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario	1	0	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	28
		Inadecuada valuación de garantías (tasación)	1	0	30
		Inadecuada ejecución de garantías	0	1	28
		Reporte indebido en Central de Riesgo	0	1	29
3	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, operación no procesada, retención de tarjeta en cajero)	1	0	9
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	0	1	27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	29
		Otros motivos	1	0	29
5	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	6
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	15
		TOTAL	15	7	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					22
TOTAL DE OPERACIONES					386,346