



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

I Trimestre - 2015

Período: Del 01 / 01 / 2015 al 31 / 03 / 2015

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 AUTOMATICOS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO, VOUCHER, OPERACIÓN NO PROCESADA EN CAJERO, RETENCIÓN DE TARJETA EN CAJERO)	1	20	25
2	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	2	0	
3	CUENTA A PLAZO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	1	0	8
		DEMORA O FALTA DE ENVÍO DE LOS ESTADOS DE CUENTA DEL AFILIADO	0	1	
4	TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	12
5	CRÉDITO DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	30
6	SERVICIO DE RECAUDACIONES	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	10
7	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	28

8	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	18
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	2	0	24
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	3
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1	8
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	4	25
TOTAL			14	29	-
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			43		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			12		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			55		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			624,494		