

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS**  
**IV TRIMESTRE – 2013 PERIODO: DEL 01/10/2013 AL 31/12/2013**

Nº	CODIGO	MOTIVO	RECLAMOS ABSULETOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
01	Cuenta de Ahorros	Cobros Indevidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (otros)	2	1	7
		Transacciones mal realizadas / mal procesadas	1	0	20
		Operaciones no Reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, etc.)	1	0	12
		Inadecuada Atención al Usuario	0	2	13
02	Cuenta Corriente	Otros motivos (detallar reporte 24-B)	0	1	18
03	Cuenta CTS	Transacciones mal realizadas / mal procesadas	1	0	8
		Inadecuada Atención al Usuario	0	1	13
04	Tarjeta de débito	Transacciones mal realizadas / mal procesadas	0	1	6
05	Crédito Hipotecario	Transacciones mal realizadas / mal procesadas	0	1	17
		Inadecuada Valuación de Garantías	0	1	30
06	Crédito Corporativo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, acuerdos, etc.	1	0	20
		Transacciones mal realizadas / mal procesadas	1	0	18
		Operaciones no Reconocidas	0	1	27
		Reporte Indevido en la central de Riesgos	1	0	26
		Inadecuada Atención al Usuario	0	1	26
		Otros motivos (detallar reporte 24-B)	1	0	10
07	Crédito Consumo	Cobros Indevidos de Intereses, comisiones, gastos y etc.	0	1	21
		Transacciones mal realizadas / mal procesadas	1	0	14
		Inadecuada Atención al Usuario	1	0	16
		Otros motivos (detallar reporte 24-B)	0	1	24
08	Cheques	Otros motivos (detallar reporte 24-B)	1	0	12
09	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los Cajeros Automáticos de otras Empresas	3	14	20
10	Pago de Servicios	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, acuerdos, etc.	1	0	14
11	Otros Motivos 24-B	Reporte Indevido en la central de Riesgos	0	1	26
		Demora en la atención en los Establecimientos de Atención al Público	1	0	11
<b>TOTAL</b>			<b>17</b>	<b>27</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN TRAMITE</b>			<b>12</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>56</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>678,767.00</b>		