

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.
 Período: Del 01/01/2014 al 31/03/2014 - I Trimestre.

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			Tiempo promedio de absolución ⁴
			A favor de la empresa	A favor del usuario	Pendientes	
1	22 - Cajeros automáticos.	28 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	5	1	15
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	0	21
2	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	0	32
		1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	28
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	0	12
		Otros motivos	1	2	0	41
3	1 - Cuenta de ahorro	4 - Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	0	8
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	27
		17 - Incumplimiento del secreto bancario	0	1	0	5
		Otros motivos	1	2	0	9
4	96 - Servicio de Atención al Usuario	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	0	1	14
		39 - Inadecuada atención al usuario	0	1	0	7
		65 - Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	0	2
5	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	2
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	0	1	7
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	28
6	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	10
		33 - Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	0	1	0	15
7	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	0	14
		22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	0	24
8	4 - Cuenta CTS	17 - Incumplimiento del secreto bancario	0	1	0	7
9	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	0	23
10	15 - Carta Fianza / Fianzas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	15
11	Otros servicios/operaciones	Otros motivos	0	1	0	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			33			14
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			292523			