

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.
 Período: Del 01 /07/2014 al 30/09/2014.
 III Trimestre.

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	Pendientes	
1	3 - Cuenta a plazo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	2	7	0	11
2	22 - Cajeros automáticos	28 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2	3	1	18
		38 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	4	1	22
3	96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario	2	3	1	15
		65 - Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	2	0	5
4	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	0	21
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	1	1	0	11
5	1 - Cuenta de ahorro	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	11
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	24
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	0	15
6	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	0	25
		22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	0	32
		29 - Entrega de billetes falsos	1	0	0	7
7	4 - Cuenta CTS	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	2
		8 - Cancelación de cuenta	1	0	0	1
8	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	29
		30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	0	21
9	11 - Transferencias de fondos	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	22
10	27 - Servicio de recaudaciones	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	23
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			47			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						313215