

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Período: Del 01 /10/2014 al 31/10/2014.  
IV Trimestre.

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>			Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup> (en días calendario)
			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	9	1	15
		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	7	3	15
2	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	0	12
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	0	29
		22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	1	0	25
		37 - Dificultades con el levantamiento de garantías	0	1	0	13
3	96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario	0	2	0	7
		65 - Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	1	0	16
4	1 - Cuenta de ahorro	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	0	6
		4 - Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	0	42
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	0	25
5	6 - Tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	0	16
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	3	0	4
6	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	25
		2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	0	19
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	0	29
7	3 - Cuenta a plazo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	0	8
		4 - Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	0	25
8	4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	22
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	0	20
9	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	0	23
10	11 - Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	3
11	Otros productos	Otros motivos	1	0	0	1
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>53</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>288276</b>			