

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.**

Período: DEL 01/07/2015 AL 30/09/2015

III 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>
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	(en días calendario)
1	1 - Cuenta de ahorro	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como	0	1	0	10
2	1 - Cuenta de ahorro	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	0	22
3	1 - Cuenta de ahorro	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza de	1	0	0	18
4	1 - Cuenta de ahorro	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargo	1	2	0	24
5	4 - Cuenta CTS	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como	1	0	0	13
6	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargo	3	0	2	17
7	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos	0	0	1	0
8	7 - Crédito hipotecario para vivienda	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	17
9	8 - Crédito corporativo, a grande	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, ac	0	0	1	0
10	8 - Crédito corporativo, a grande	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como	0	0	1	0
11	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, ac	2	0	0	25
12	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	22
13	9 - Crédito de consumo	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	1	16
14	15 - Carta Fianza / Fianzas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, ac	1	0	0	1
15	22 - Cajeros automáticos	28 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó ef	11	0	3	18
16	22 - Cajeros automáticos	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	17
17	22 - Cajeros automáticos	38 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empre	10	0	2	23
18	27 - Servicio de recaudaciones	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos	0	2	0	12
19	27 - Servicio de recaudaciones	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	15
20	28 - Pago de servicios	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	3
21	59 - Agrícola	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como	0	0	2	0
22	96 - Servicio de Atención al Usuario	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos	1	0	0	1
23	96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario	4	0	2	9
24	96 - Servicio de Atención al Usuario	65 - Demora en la atención en los establecimientos de atención al públic	3	1	1	4
25	97 - Créditos a pequeñas empresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, ac	0	2	0	28
26	97 - Créditos a pequeñas empresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos	0	0	1	0
27	97 - Créditos a pequeñas empresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como	0	0	1	0
28	97 - Créditos a pequeñas empresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	0	23
29	97 - Créditos a pequeñas empresas	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	3	21
30	97 - Créditos a pequeñas empresas	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	0	11
31	97 - Créditos a pequeñas empresas	37 - Dificultades con el levantamiento de garantías	0	0	1	0
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>83</b>			<b>4</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>355,987</b>