

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01 /04/2013 al 30/06/2013.
 II Trimestre.

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			promedio de absolución ⁴ (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	7	3	20
		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	2	0	24
2	3 - Cuenta a plazo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos.	0	5	6	31
3	1 - Cuenta de ahorro	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	2	1	0	17
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	0	16
		2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	16
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	0	28
		39 - Inadecuada atención al usuario	0	1	0	28
4	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	2
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	7
		22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	0	14
		29 - Entrega de billetes falsos	1	0	0	16
		37 - Dificultades con el levantamiento de garantías	0	0	1	16
		39 - Inadecuada atención al usuario	1	0	0	12
5	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	5
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos.	0	1	0	53
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	28
		39 - Inadecuada atención al usuario	1	0	0	7
6	96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario	0	1	0	6
		65 - Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	1	1	2
7	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	0	27
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			46			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			261822			