

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01 /04/2015 al 30/06/2015.
 II Trimestre.

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	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)	8	0	0	16
		38 - Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	6	0	0	18
2	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	2	16
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	3	0	25
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	19
		22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	1	14
3	96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario	3	4	0	12
		65 - Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	3	0	1	4
4	6 - Tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	0	1	6
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	0	18
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	0	5
5	4 - Cuenta CTS	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	7
		4 - Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	0	47
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	0	19
6	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	25
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	29
7	3 - Cuenta a plazo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	0	1	1
8	7 - Crédito hipotecario para vivienda	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	21
9	8 - Crédito corporativo	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	0	25
10	15 - Cartas Fianzas / Fianzas	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	0	1	25
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			50			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			313248			