

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

Periodo: DEL 01/07/2017 AL 30/09/2017

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> (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	1	0	0	33
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	1	1	1	25
5	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	4
6	3 - Cuenta a plazo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	23
7	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
8	4 - Cuenta CTS	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	1	0	0	11
9	4 - Cuenta CTS	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	16
10	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	1	2	4	20
11	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	9	0	2	25
12	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, i	11	3	1	25
13	6 - Tarjeta de débito	103 - Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	0	30
14	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	0	1	0
15	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	0	20
16	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	30
17	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	2	0
18	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	13	0	15
19	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
20	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	3	19
21	9 - Crédito de consumo	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	28
22	9 - Crédito de consumo	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	2	1	29
23	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	0	3
24	27 - Servicio de recaudación	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	1	0	14
25	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	6
26	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	0	1	0
27	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	1	10
28	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	4	1	17
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	28
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	29	7	17
31	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactada	0	0	1	0
32	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	28
33	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	4	0	23
34	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	0	0	0
35	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	30
36	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	0	1	0
37	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	0	1	0
38	101 - Giros	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	14
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>140</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>465,220</b>