



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo: Del 01-07-2012 al 30-09-2012

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días)
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cajeros automáticos	Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	10	0	11
		Prob.relacionados con los cajeros automáticos propios	37	1323	4
		Reconsideración Prob.relacionados con los c.automát. propios	1	0	17
		Entrega de billetes falsos	3	0	6
		Prob.relacionados con los cajeros autom.de otras empresas	2	42	8
		<b>TOTAL CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>	<b>53</b>	<b>1365</b>	
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contr., pól., condic., acuerdos	20	0	9
		Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	3	0	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	0	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos-reconside	1	0	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	0	10
		Inadecuada ejecución de garantías	0	1	21
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	15
		Demora en la dev.de doc. Valorados/Títulos Valores	1	0	19
		Entrega de billetes falsos	2	1	8
		Dificultades con el levantamiento de garantías	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario	7	1	11
		<b>TOTAL CRÉDITOS A PEQUEÑA EMPRESA Y MICROEMPRESA</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	
3	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	3	1	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	12
		Retenciones indebidas (incluye retenc. Judic. o de cobr. coactiva)	1	2	5
		Entrega de billetes falsos	9	0	8
		Inadecuada atención al usuario	2	2	9
		Otros Motivos	2	0	9
		<b>TOTAL CUENTA DE AHORRO</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	4	9	9
		Demora en la atención en los estab.de atención al público	0	4	10
		<b>TOTAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	3	0	5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	5
		Inadecuada atención al usuario	1	0	13
		<b>TOTAL CRÉDITO DE CONSUMO</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	
6	Cajeros Corresponsales	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas – Reconsideración	1	0	8
		Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	1	0	17
		Inadecuada atención al usuario	1	0	9
		<b>TOTAL CAJEROS CORRESPONSALES</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	
7	Cuenta CTS	Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	1	0	11
		Inadecuada atención al usuario	0	2	5
		<b>TOTAL CUENTA CTS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	0	1	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	12
		<b>TOTAL CUENTA A PLAZO</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
9	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Fallas del sistema informático que dificultan oper. y servicios	0	2	7
		<b>TOTAL TRANSACCIONES VÍA INTERNET</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
10	Tarjeta de Débito	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	0	1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan oper. y servicios	1	0	6
		<b>TOTAL TARJETA DE DÉBITO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL III TRIMESTRE 2012</b>			<b>139</b>	<b>1395</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL III TRIMESTRE 2012</b>					<b>8.631.002</b>