

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01-01-2013 al 31-03-2013

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	16
		Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	8	0	13
		Prob.relacionados con los cajeros automáticos propios	23	1623	7
		Reconsideración Prob.relacionados con los c.automát. propios	1	1	16
		Entrega de billetes falsos	1	0	10
		Prob.relacionados con los cajeros autom.de otras empresas	4	26	14
		<b>TOTAL CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>	<b>38</b>	<b>1650</b>	
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	2	0	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	2	13
		Retenciones Indebidas	1	0	6
		Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	1	6
		Entrega de billetes falsos	5	0	7
		Reconsideración-entrega de billetes falsos	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario	5	1	9
		Demora en la atención en los estab.de atención al público	3	4	11
Otros Motivos		1	6		
		<b>TOTAL CUENTA DE AHORRO</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusula de contratos, pólizas condiciones, acuerdos	0	1	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	13
		Cancelación de Cuenta	1	0	1
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	23
		Demora o incump. En la dev. De documentos valorados/titulos valores	0	1	17
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	29
Inadecuada atención al usuario	5	2	11		
		<b>TOTAL CRÉDITOS A PEQUEÑA EMPRESA Y MICROEMPRESA</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	
4	Tarjeta de Débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	10	19
		<b>TOTAL TARJETA DE DÉBITO</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	
5	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	2	4	10
		Demora en la atención en los estab.de atención al público	1	1	11
		<b>TOTAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	1	0	28
		Modificación de las tasas de interés, comis. y otras condiciones pactada	3	0	6
		Cancelación de Cuenta	0	1	11
		Inadecuada atención al usuario	1	0	3
		<b>TOTAL CUENTA CTS</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	
7	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	16
		Modificación de las tasas de interés, comis. y otras condiciones pactada	0	1	19
		Inadecuada atención al usuario	0	1	11
		<b>TOTAL CUENTA A PLAZO</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
8	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	19
		Inadecuada ejecución de garantías	0	1	14
		Demora o incump. En la dev. De documentos valorados/titulos valores	1	0	23
		<b>TOTAL CRÉDITO DE CONSUMO</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
9	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Fallas del sistema informático que dificultan oper. y servicios		3	7
		<b>TOTAL TRANSACCIONES VÍA INTERNET</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
10	Crédito Hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusula de contratos, pólizas condiciones, acuerdos	1	0	16
		<b>TOTAL TRANSACCIONES VÍA INTERNET</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
11	Servicio de Recaudaciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	10
		<b>TOTAL TRANSACCIONES VÍA INTERNET</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
12	Servicios Varios	Demora en la atención en los estab.de atención al público	0	1	9
		<b>TOTAL TRANSACCIONES VÍA INTERNET</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
13	Cajeros Corresponsales	Inadecuada atención al usuario	0	1	5
		<b>TOTAL CAJEROS CORRESPONSALES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL I TRIMESTRE 2013</b>			<b>89</b>	<b>1691</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL I TRIMESTRE 2013</b>					<b>3,333,635</b>