

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01-04-2013 al 30-06-2013

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	Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	19	2	13
		Prob.relacionados con los cajeros automáticos propios	60	1689	8
		Entrega de billetes falsos	8	0	8
		Fallas del sistema informático que dificultan oper. y servicios	0	1	29
		Prob.relacionados con los cajeros autom.de otras empresas	0	24	16
TOTAL CAJEROS AUTOMÁTICOS			87	1716	
2	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusula de contratos, pólizas condiciones, acuerdos	1	0	9
		Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	3	1	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	7	5	10
		Modificación de las tasas de interés, comis. y otras condiciones pactada	1	0	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	13
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	13
		Entrega de billetes falsos	2	0	11
		Inadecuada atención al usuario	4	4	9
		Demora en la atención en los estab.de atención al público	0	3	4
TOTAL CUENTA DE AHORRO			20	15	
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusula de contratos, pólizas condiciones, acuerdos	0	1	9
		Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	2	3	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	7
		Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	0	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	12
		Inadecuada atención al usuario	1	2	7
		Demora en la atención en los estab.de atención al público	0	1	7
TOTAL CUENTA CTS			13	10	
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	3	0	21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	23
		Demora o incump. En la dev. De documentos valorados/titulos valores	1	0	12
		Entrega de billetes falsos	1	0	14
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	15
		Dificultades con el levantamiento de garantías	1	1	3
		Inadecuada atención al usuario	5	3	11
Demora en la atención en los estab.de atención al público	0	1	6		
TOTAL CRÉDITOS A PEQUEÑA EMPRESA Y MICROEMPRESA			15	7	
5	Servicio de Atención al Usuario	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	12
		Inadecuada atención al usuario	0	5	11
		Demora en la atención en los estab.de atención al público	0	3	10
TOTAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO			1	8	
6	Tarjeta de Débito	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	0	1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	15
TOTAL TARJETA DE DÉBITO			1	6	
7	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	0	15
		Fallas del sistema informático que dificultan oper. y servicios	3	0	10
		TOTAL TRANSACCIONES VÍA INTERNET			7
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	2	0	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario	0	1	8
TOTAL CUENTA A PLAZO			4	1	
9	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	41
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	29
TOTAL CRÉDITO DE CONSUMO			2	1	
10	Cajeros Corresponsales	Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	0	12
		TOTAL CAJEROS CORRESPONSALES			2
11	Transferencias de Fondos (interbancarias)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
		TOTAL TRANSACCIONES VÍA INTERNET			1
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL II TRIMESTRE 2013			153	1764	13
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL II TRIMESTRE 2013					3,621,508