

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo: Del 01-10-2013 al 31-12-2013

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)	10	1	17
		Prob.relacionados con los cajeros automáticos propios	58	1496	9
		Prob.relacionados con los cajeros autom.de otras empresas		21	19
		TOTAL CAJEROS AUTOMÁTICOS	68	1518	
2	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de contratos,condiciones acuerdos	1		24
		Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	6		11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	4	11
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)		1	7
		Incumplimiento del secreto Bancario	1		16
		Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	1	7
		Entrega de billetes falsos	10		6
		Inadecuada atención al usuario	4	2	11
		Demora en la atención en los estab.de atención al público	3		7
		TOTAL CUENTA DE AHORRO	36	9	
3	CRÉDITOS A PEQUEÑA EMPRESA Y MICROEMPRESA	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	1	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		18
		Retenciones indebidas	1		12
		Inadecuada ejecución de garantías		1	21
		Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	1	16
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	2	15
		Demora en la rectificación de la inf. Reportada en la central de R.	1		11
		Problemas referidos con el acogimiento del RFA	1		29
		Demora o incumplimiento en la dev. De documentos valorados	1	1	7
		Entrega de billetes falsos	1		9
		Fallas del sistema informático que dificultan oper. y servicios		1	14
		Inadecuada atención al usuario	1	2	13
		Demora en el pago de indemnización	1		29
		TOTAL CRÉDITOS A PEQUEÑA EMPRESA Y MICROEMPRESA	15	9	
4	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios		2	2
		Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	7	23
		Fallas del sistema informático que dificultan oper. y servicios	8		7
		TOTAL TRANSACCIONES VÍA INTERNET	12	9	
5	CUENTA A PLAZO	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	4	2	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	14
		Modificac.de Tasas de interés, comisiones	2		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Retenciones indebidas	1		7
		Oper. no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	3		10
		Inadecuada atención al usuario		1	11
TOTAL CUENTA A PLAZO	10	5			
6	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	6	8	10
TOTAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	6	8			
7	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		10	12
TOTAL TARJETA DE DÉBITO	0	10			
8	CUENTA CTS	Incumplimiento de cláusulas de contratos,condiciones acuerdos		1	7
		Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	2	1	9
		Modificac.de Tasas de interés, comisiones	2		8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		14
		Retenciones indebidas	1		3
		Entrega de billetes falsos	1		7
		Inadecuada atención al usuario		2	8
TOTAL CUENTA CTS	7	4			
9	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		26
		Retenciones indebidas		1	7
		Liquidaciones erradas	1		12
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		5
		Inadecuada atención al usuario	1		6
		TOTAL CRÉDITO DE CONSUMO	5	1	
10	Servicios Varios	Inadecuada o insuf.inf. sobre oper., productos y servicios	1		12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		17
		Demora en la atención en los estab.de atención al público		1	12
		TOTAL SERVICIOS VARIOS	2	1	
11	Créditos corporativos	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	12
TOTAL CRÉDITOS CORPORATIVOS	1	1			
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL IV TRIMESTRE 2013			162	1575	9
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL IV TRIMESTRE 2013					4,196,786