

INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS Y MOTIVOS MÁS RECLAMADOS
Desde el 1° de Abril hasta el 30 de Junio del 2014

N°	PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR
1	Cuentas Ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3
		Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	6	1
		Inadecuada atención al usuario	2	2
		Otros	16	4
		37		
2	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	24
		26		
3	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos propios	65	193
		Problemas relacionados con los cajeros autom.de otras empresas	3	16
		Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	3	2
		Otros	3	2
		287		
4	Créditos a Pequeña y Microempresa	Inadecuada o insuficiente información sobre oper, productos y servicios	2	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0
		Inadecuada atención al usuario	1	3
		Otros	1	3
		13		
5	Cuentas a Plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
		Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	0	1
		3		
6	CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre oper, productos y servicios	1	0
		Modificación de tasas de interés, comisiones u otras condiciones	0	3
		Otros	1	2
		7		
7	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
		Inadecuada valuación de garantías	1	0
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	0
		Otros	1	1
		7		
8	Cajeros Corresponsales	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
		Inadecuada atención al usuario	1	0
		3		
9	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	0	5
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	2
		8		
10	Otros	Otros	3	3
		6		
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			397	
TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE ABSOLUCIÓN			11	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			4,284,245	