



INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS Y MOTIVOS MAS RECLAMADOS

Desde el 1° de Octubre hasta el 31 de Diciembre del 2014

N°	PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
1	Cuentas Ahorro	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	1	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	15
		Entrega de billetes falsos	11	1
		Otros	18	12
				80
2	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	24
		Otros	3	2
				31
3	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos propios	50	184
		Otros	2	1
				237
4	Créditos a Pequeña y Microempresa	Problemas relacionados con los cajeros automáticos propios	1	3
		Otros	5	3
				12
5	CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre oper. productos y servicios	3	2
		Otros	3	7
				15
6	Otros	Otros	5	18
				23
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			398	
TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE ABSOLUCIÓN			9	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			4,800,906	

