

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Desde el 1° de Abril hasta el 30 de Junio del 2016

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
<b>Cuentas Ahorro</b>	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	34	147	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	2	11	
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	14	1	
	Entrega billetes falsos	12	0	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	20	
	Inadecuada atención al usuario	6	4	
	Otros	14	3	
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	
<b>Tarjeta de débito</b>	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	44	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	0	4	
	Otros	4	4	
	<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	
<b>Créditos a Pequeña y Microempresa</b>	Inadecuada atención al usuario	4	2	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	
	Otros	7	1	
	<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	
<b>Cuentas a Plazo</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre oper, productos y servicios	2	2	
	Otros	4	1	
	<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	
<b>Cuentas CTS</b>	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	3	1	
	Inadecuada atención al usuario	1	0	
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	
	<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	
<b>Créditos de Consumo</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre oper, productos y servicios	2	0	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	
	Otros	4	2	
	<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	
<b>Atención al Público</b>	Inadecuada atención al usuario	10	5	
	Otros	2	0	
	<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	
<b>Otros</b>	Otros	3	2	
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>398</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE ABSOLUCIÓN</b>			<b>13</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>5,861,170</b>	