

### RECLAMOS RECIBIDOS AL IVTRIMESTRE DEL 2014

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la Empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	26.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	29.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	18.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	28.00
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	29.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1.00
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	25.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	25.50
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	24.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	31.00
		Cancelación de cuenta	1	1	22.50
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	27.00
		Inadecuada atención al usuario	0	1	16.00
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	6	10.60
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	24.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	3.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	23.00

6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	26.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	28.00
7	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	27.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	29.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	20.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	16.50
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	29.00
		Inadecuada atención al usuario	4	0	24.25
			1	0	27.00
8	Cajeros automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	17.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2	53	13.36
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	5	19.60
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	30.00
			0	1	14.00
10	Vehículos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	40.00
11	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	0	27.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30.00
		Cancelación de cuenta	0	2	24.50
		Inadecuada atención al usuario	1	0	28.00
13	Banca Móvil	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	30.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	1	16.00
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>111</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>111</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1111241</b>		