

INFORMACION DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2015 al 30/06/2015

N°	Operación, Servicio o Producto	CODIGO DE MOTIVO	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
				A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Total	
1	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros)	2	25	27	17
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	37	Dificultades con el levantamiento de garantías	1	1	2	20
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	2
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	23
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	1	25
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	65	incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	2	30
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	Reporte indebido en la central de riesgo	1	4	5	40
8	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	2	15
9	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros)	0	3	3	15
10	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	9
11	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	Inadecuada atención al usuario	6	2	8	9
12	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	14
13	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	12
TOTAL				15	41	56	14
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				96			
Número de Operaciones en el Trimestre				13,343			