

**INFORMACION DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/10/2015 al 31/12/2015

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	6	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	4	11	15	29
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	37	DIFICULTADES CON EL LEVANTAMIENTO DE GARANTÍAS	1	6	7	12
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS ITF, ENTRE OTROS)	5	1	6	31
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	20	PROBLEMAS CON CHEQUES (MAL EMITIDOS, RECHAZADOS, DUPLICADOS, FALSOS)	1	5	6	24
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	4	1	5	15
10	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	8	CANCELACIÓN DE CUENTA	1	2	3	34
11	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGO	1	2	3	20
12	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	1	3	12
13	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	12	PROBLEMAS REFERIDOS A SEGUROS CONTRATADOS POR EMPRESAS DEL SF (FRAUDE/DESGRAVAMEN)	0	2	2	19
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	14	INADECUADA EJECUCIÓN DE GARANTÍAS	2	0	2	14
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	2	17
8	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	1	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	0	1	1	1
9	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	4	MODIFICACIÓN DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	1	14
14	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	7	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	0	1	20
15	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	26	DEMORA EN EL EXTORNO DE UN CARGO EN CUENTA NO RECONOCIDO	0	1	1	60
16	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	27	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS/ TÍTULOS VALORES	1	0	1	11
17	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	48	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLIZA DE SEGUROS	0	1	1	15
18	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	15	12	27	18
19	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	2	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	2	1	3	9
20	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	3	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS ITF, ENTRE OTROS)	0	1	1	8
21	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGO	1	0	1	29
22	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	33	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE OPERACIONES SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	1	28
<b>TOTAL</b>				<b>29</b>	<b>25</b>	<b>54</b>	<b>19</b>
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>82</b>			
<b>Número de Operaciones en el Trimestre</b>				<b>15,792</b>			