

**INFORMACION DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01/07/2015 al 30/09/2015

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)	50	13	63	44
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	Inadecuada atención al usuario	6	3	9	22
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	3	25
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	40	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto, prima, deducible)	2	0	2	17
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	12	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (Fraude/Desgravamen)	1	1	2	26
10	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	37	Dificultades con el levantamiento de garantías	1	0	1	13
11	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	Reporte indebido en la Central de Riesgo	0	1	1	15
12	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	1	10
13	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	1	15
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	8	Cancelación de cuenta	0	1	1	11
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	4	Modificación de las Tasas de Intereses, Comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	1	8
8	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	20
9	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	1	Incumplimiento de cláusulas de los contraos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	1	60
14	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	Inadecuada atención al usuario	13	4	17	13
15	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	27	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos Valorados/Títulos Valorados	0	1	1	30
16	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	14	Inadecuada ejecución de garantías	1	0	1	11
17	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	12	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (Fraude/Desgravamen)	0	1	1	30
18	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	39	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	17
19	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	30
20	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros)	1	0	1	30
<b>TOTAL</b>				<b>78</b>	<b>32</b>	<b>110</b>	<b>22</b>
<b>Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>				<b>77</b>			
<b>Número de Operaciones en el Trimestre</b>				<b>16,520</b>			