

**INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/01/2015 al 31/03/2015

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	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	9	14
2	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	4	5	10
3	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	3	4	14
4	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	Inadecuada atención al usuario	2	1	3	5
5	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	37	Dificultades con el levantamiento de garantías	0	2	2	12
6	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	2	13
7	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	40	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1	18
8	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	39	Inadecuada atención al usuario	4	1	5	5
9	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	10
10	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	6	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	1	10
11	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	33	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	1	23
11	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	39	Inadecuada atención al usuario	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>11</b>
<b>Número de Reclamos Atendidos en el Trimestre</b>				<b>37</b>			
<b>Número de Operaciones en el Trimestre</b>				<b>34,230</b>			