

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS Período del 01/07/2016 al 30/09/2016

1 CREDITO MEDIANA 1 EMPRESA 1 2 CRÉDITO MICROEMPRESA 1	Motivo o Reclamo  INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS  INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS  INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	A Favor del Banco	A Favor del Usuario	Total 2	Promedio de Absolución (en días calendario)
1 CREDITO MEDIANA EMPRESA 1 2 CRÉDITO MICROEMPRESA 1 3 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 1 4 PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA) 3 5 CRÉDITO MICROEMPRESA 6 7 CRÉDITO MICROEMPRESA 6 7 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 10 8 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 10 ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA 13 9 OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA) 13 10 CRÉDITO LA EMPRESA) 13	DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS  INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS  INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS,	1	1	2	,
2 CREDITO PEQUEÑA 1 3 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 1  ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  5 CRÉDITO MICROEMPRESA 3  6 CRÉDITO MICROEMPRESA 6  7 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 6  8 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 10  ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  9 OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  10 CRÉDITO 13	DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS,	1	11		
3 CREDITO PEQUENA EMPRESA 1  ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  5 CRÉDITO MICROEMPRESA 6  CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 6  CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 10  ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  10 CRÉDITO 13	DE LOS CONTRATOS, POLIZAS,			12	21
PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  5 CRÉDITO MICROEMPRESA  6 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA  6 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA  6 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA  10 ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  10 CRÉDITO 13		0	4	4	28
6 CRÉDITO 6 CRÉDITO PEQUEÑA 6 CRÉDITO PEQUEÑA 6 CRÉDITO PEQUEÑA 6 EMPRESA 10  ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  CRÉDITO 13 CRÉDITO 13	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	2	0	2	15
6 MICROEMPRESA 6  7 CRÉDITO PEQUEÑA 6  8 CRÉDITO PEQUEÑA 10  8 CRÉDITO PEQUEÑA 10  ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  10 CRÉDITO 13	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO, TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	3	2	5	23
8 CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA 10  ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  10 CRÉDITO 13	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	1	4	5	12
ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  CRÉDITO  10	TRANSACCIONES NO PROCESADAS/ MAL REALIZADAS	1	3	4	25
PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS 9 OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)  10 CRÉDITO 13	LIQUIDACIONES ERRADAS	0	1	1	30
10 CRÉDITO 13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACION, TASACION Y EJECUCION)	1	0	1	21
MICROEMPRESA	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACION, TASACION Y EJECUCION)	1	0	1	5
11 CRÉDITO 18 18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	2	1	3	29
ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS 12 OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	1	26
ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO-PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	3	15	19
14 CRÉDITO 39 MICROEMPRESA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO-PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	4	25
					<del> </del>
TOTAL	sibidos on al Trimostro	26	34	60	14
Total Número de Reclamos Rec				76	
Número de Operaciones		15,627			