

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/01/2014 al 31/03/2014

N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	001 Cuenta de Ahorro	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1		1
		Entrega de billetes falsos	1		11
2	003 Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		16
		Liquidaciones erradas		1	28
		Inadecuada atención al usuario		1	5
		Operaciones no reconocidas	2	1	23
3	009 Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	1
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1		30
		Reporte indebido en la central de Riesgos	1	5	13
4	012 Transferencias de dinero al extranjero	Inadecuada atención al usuario		1	17
5	059 Crédito Agrícola	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		28
		Reporte indebido en la central de Riesgos		1	22
6	097 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1		30
		Operaciones no reconocidas	1		25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	22
		Otros motivos	2	1	29
7	999 Otras Operaciones, Servicios y/o Productos	Otros motivos	3		22
TOTAL			16	13	29
RECLAMOS EN TRÁMITE					2
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					31
TOTAL N° OPERACIONES					198,809

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.