



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/04/2014 al 30/06/2014

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	003 Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas/mal realizadas		1	13
2	004 Cuenta CTS	Retenciones indebidas		1	10
3	009 Crédito de Consumo	Operaciones no reconocidas		1	12
		Reporte indebido en la central de Riesgos	2	1	13
4	059 Crédito Agrícola	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos		1	25
		Otros motivos	1		18
5	097 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos		1	29
		Reporte indebido en la central de Riesgos		1	10
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos val.	1		16
		Inadecuada atención al usuario	4	1	13
<b>TOTAL</b>			<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>
<b>RECLAMOS EN TRÁMITE</b>					<b>2</b>
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>22</b>
<b>TOTAL N° OPERACIONES</b>					<b>184,537</b>

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.