



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/2014 al 30/09/2014

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	Otros motivos	1		58
2	004 Cuenta CTS	Retenciones indebidas	2		29
3	009 Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses	1		28
		Problemas referidos a seguros	1		30
		Operaciones no reconocidas		1	26
		Reporte indebido en la central de Riesgos	2	6	20
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1		23
4	059 Crédito Agrícola	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	9
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos val.	1		28
5	097 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de Riesgos	4	2	12
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos val.		1	5
		Inadecuada atención al usuario		1	12
		Otros motivos		1	5
6	999 Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada atención al usuario		1	11
TOTAL			13	14	27
RECLAMOS EN TRÁMITE					7
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					34
TOTAL N° OPERACIONES					184,880

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.

