



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/10/2014 al 31/12/2014

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	Inadecuada atención al usuario		1	1
2	004 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
		Retenciones indebidas	1		12
		Inadecuada atención al usuario	2		14
3	009 Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
		Reporte indebido en la central de Riesgos		6	14
		Inadecuada atención al usuario		2	24
4	029 Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario	1		30
		Otros motivos	2		37
5	049 Dishonestidad frente a la empresa	Reporte indebido en la central de Riesgos	1		29
6	059 Crédito Agrícola	Reporte indebido en la central de Riesgos	2		14
7	096 Servicio de Atención al usuario	Otros motivos		1	26
8	097 Créditos Pyme	Operaciones no reconocidas		1	7
		Reporte indebido en la central de Riesgos		3	22
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		2
		Dificultades con el levantamiento garantías	1		13
		Inadecuada atención al usuario	1	1	17
		Otros motivos	1		8
9	999 Otras operaciones, servicios y/o productos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		12
TOTAL			15	16	31
RECLAMOS EN TRÁMITE					3
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					34
TOTAL N° OPERACIONES					188,412

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.