



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/01/2015 al 31/03/2015**

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- Problemas en la calidad del servicio	1		12
2	004 Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos, sobregiros)	1		12
3	008 Crédito Corporativo a Grandes empresas y Medianas empresas	Reporte indebido en la central de Riesgos	1		25
4	009 Crédito de Consumo	Reporte indebido en la central de Riesgos	3	1	6
5	097 Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		12
		Reporte indebido en la central de Riesgos	2		11
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/Títulos Valores	2		11
		Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	1		19
<b>TOTAL</b>			<b>13</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
<b>RECLAMOS EN TRÁMITE</b>			<b>0</b>		
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>14</b>		
<b>TOTAL N° OPERACIONES</b>			<b>183,110</b>		

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.