



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2015 al 30/09/2015

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor de la empresa	A Favor del Usuario	
1 Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	31	15	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	50	32	7
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	33	54	8
2 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al Usuario.	74	41	6
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	2	11	8
	Entrega de billetes falsos.	11	1	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	8	3	7
3 Cuenta de Ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	19	18	4
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	37	5	8
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó el efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero).	21	6	12
4 Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	7		9
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	7	1	8
	Resolución de contrato.	17	8	8
5 Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	2	1	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4		7
	Inadecuada atención al Usuario.	2		4
6 Arrendamiento Financiero (Leasing)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3		3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	5		11
	Inadecuada atención al Usuario.	2	1	7



Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor de la empresa	A Favor del Usuario	
7 Crédito corporativo, a grandes y medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	2		12
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1		10
8 Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario.	1	2	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	3	1	14
	Modificación de la tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	1	22
9 Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	7	1	7
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios.	1	2	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	2	9
10 Cuenta Corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	1	3	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	2	7
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia.	2	1	2
11 Otros	Seguro de Bancos (BBB).		4	12
	Tarjeta de Crédito.		1	14
	Tarjeta de Débito.	2		2
	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares).	1		8
	Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros).	1		6
	Aval y/o otras garantías.		1	5
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>840</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>3'500, 882</b>		