

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período del : 01/01/2015 al 31/03/2015**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Plazo fijo	Incumplimiento de contrato	1		11
2	Plazo fijo	Retenciones indebidas	1		12
3	Plazo fijo	Liquidaciones erradas	1		18
4	Plazo fijo	Billete falso	1		14
5	Plazo fijo	Inadecuada atención al usuario	1		16
6	Tarjeta de débito	Insuficiente información		1	4
7	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas	2	1	5
8	Crédito consumo	Transacción mal realizada		1	6
9	Crédito consumo	Inadecuada ejecución de garantía		1	9
10	Crédito consumo	Reporte indebido a la central de riesgos		1	74
11	Transferencia de fondos	Transacciones no procesadas	1		6
12	Cajeros automáticos	Problemas en cajeros automáticos	2	32	11
13	Cajeros automáticos	Problemas en cajeros automáticos de otras empresas	1		7
14	Créditos a pequeñas y microempresas	Reporte indebido a la central de riesgos		1	21
15	Créditos a pequeñas y microempresas	Inadecuada atención al usuario		1	12
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>46</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>256,295</b>

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período del : 01/04/2015 al 30/06/2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de Ahorro	Demora en el extorno de cargos		1	9
2	Tarjeta de Debito	Operaciones no reconocidas	1	1	7
3	Créditos Corporativos, a grandes y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1		25
4	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información	1		10
5	Crédito de Consumo	Cobros Indebidos		1	5
6	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al Usuario	1		14
7	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados a cajeros automáticos	6	20	10
8	Créditos a pequeñas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información		1	10
9	Créditos a pequeñas y microempresas	Inadecuada atención al Usuario	4	2	12
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>42</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>237,302</b>

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/2015 al 30/09/2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos		1	4
2	Cuenta a Plazo	Problemas con Cheques	1		15
3	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos	1		10
4	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información	1		3
5	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos	1		15
6	Crédito de Consumo	Retenciones indebidas	1		12
7	Crédito de Consumo	Negligencia en Servicio de Custodia	1		10
9	Crédito de Consumo	Dificultades con el levantamiento de garantías	1		11
10	Cajeros Automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, Disposiciones, retiros)	1		5
11	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	4	12	12
12	Cajeros Automáticos	Entrega de billetes falsos	1		22
13	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas		1	5
14	Créditos a pequeñas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos	2		6
15	Créditos a pequeñas y microempresas	Reporte Indebido en la central de riesgos	1		14
16	Créditos a pequeñas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	1		5
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>29</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>231,427</b>

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/10/2015 al 31/12/2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos	1		4
2	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario	1		7
3	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas (consumos, Disposiciones, retiros)		2	4
4	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos		1	9
5	Crédito de Consumo	Resolución de contrato	1		11
6	Cajeros Automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, Disposiciones, retiros)	3		4
7	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	16	9
8	Cajeros Automáticos	Entrega de billetes falsos	2		15
9	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas		1	3
10	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario	1		9
11	servicios varios	Entrega de billetes falsos	1		1
12	Créditos a pequeñas y microempresas	Reporte Indebido en la central de riesgos	1		2
13	Créditos a pequeñas y microempresas	Inadecuada atención al usuario		1	14
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>38</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>268,579</b>