

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: del 01/01/2016 al 31/03/2016

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
01	Cuenta a Plazo	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	28
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	21
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO		1	20
02	Cuenta CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	6		26
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO		1	17
03	Crédito hipotecario para Vivienda	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	19
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	14
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	1		9
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO		1	29
04	Crédito de Consumo	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	29
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		55
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	28
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		2	26
		DEMORA O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	1		22
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	18
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	24
05	Remesas	DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS		1	17
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	22
06	Factoring y/o Descuento	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO		2	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	17
07	Servicios de Recaudación	OTROS MOTIVOS (Operaciones no reconocidas relacionadas con compra de cartera de otras empresas)		1	23
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	25
08	Atención al Público (No relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO		1	29
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO		2	14
09	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	25
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	24
		DEMORA O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)		3	27
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	15
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO	1	2	17
10	Otros (Crédito Migrado)	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		24
<b>TOTAL</b>			<b>17</b>	<b>35</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>39</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>221,550</b>		
<b>MOTIVOS MAS FRECUENTES</b>			1. INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO 2. INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS 3. MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS		