

**INFORMACIÓN 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 calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	19	324	20
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Financiera Confianza	0	7	33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	2
		Otros motivos	2	2	13
2	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Inadecuada atención al usuario	14	6	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	9	18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	6	31
		Otros motivos	28	24	13
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	3	14	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7
		Entrega de billetes falsos	2	0	15
		Otros motivos	1	1	16
4	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	2	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	27
		Otros motivos	4	2	7
5	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario	3	1	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	35
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	17
		Otros motivos	4	3	8
6	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario	0	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
		Otros motivos	2	0	8
7	Remesas	Inadecuada atención al usuario	0	3	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		-			
8	Crédito Hipotecario para Vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	58
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	2
		Dificultades con el levantamiento de garantías	1	0	26
9	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7
		-			
		-			
10	Cheques	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	8
		-			
		-			
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
		-			
		-			
<b>TOTAL</b>			<b>102</b>	<b>425</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE</b>			<b>1,422,868</b>		