

# BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2012 al 31/03/2012

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS N° G-146-2009, así como en aplicación a la Ley N° 28587 y su Reglamento aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005. Incl

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas	14	56	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	34	25	23
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	37	4	21
		<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>20</b>
2	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Otra Red	56	9	12
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos BIFnet	1	3	12
		Entrega de billetes falsos	3	0	17
		<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
3	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas	19	7	22
		Retenciones indebidas	0	23	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	5	20
		<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>19</b>
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario.	7	19	14
		Inadecuada o insuficiente informac.sobre operac., prod.y servicios	0	1	8
		Otros motivos	0	1	14
		<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>12</b>
5	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas	4	3	27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	2	28
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	24
		<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>26</b>
6	Crédito Hipotecario para Vivienda	Liquidaciones erradas	4	3	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	0	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	25
		<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
7	Cuenta de Ahorros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	4	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	21
		Retenciones indebidas	1	1	22
		<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>20</b>
8	Cheques	Entrega de billetes falsos	6	0	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	30
		Problemas con cheques	2	1	28
		<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>25</b>
9	Cuenta Corriente	Problemas con cheques (mal emitidos, rechaz., duplicados, falsos)	5	0	24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	24
		Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia	1	0	12
		<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
10	Transferencia de Fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	21
		Operaciones no reconocidas	1	0	32
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
		<b>OTROS</b>	29	27	25
		<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>200</b>	<b>23</b>

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

455

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

1,711,594

# BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2011 al 31/12/2011

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el periodo de reporte, según Circular SBS N° G-146-2009, así como en aplicación a la Ley N° 28587 y su Reglamento aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005. Incl

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas	7	52	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	29	12	26
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	37	2	25
		<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>22</b>
2	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas	33	18	24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	5	28
		Inadecuada o insuficiente informac.sobre operac., prod.y servicios	1		29
		<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>23</b>	<b>27</b>
3	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Otra Red	36	21	23
		Entrega de billetes falsos	3	0	25
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos BIFnet	2	0	18
		<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>21</b>	<b>22</b>
4	Cuenta de Ahorros	Retenciones indebidas	2	3	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		2	12
		<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
5	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	2	22
		Inadecuada o insuficiente informac.sobre operac., prod.y servicios	2	0	24
		Liquidaciones erradas	2	0	30
		<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>25</b>
6	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas	4	4	31
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	3	29
		<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>30</b>
7	Cheques	Problemas con cheques	3	0	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	28
		Entrega de billetes falsos	2	0	17
		<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
8	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	26
		Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia	2	0	30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	30
		<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>29</b>
9	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario.	2	3	11
		<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
10	Servicios de Recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	20
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
11	OTROS		28	15	22
		<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>			<b>218</b>	<b>146</b>	<b>23</b>

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

412

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

1,809,084

# BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2011 al 30/09/2011

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS N° G-146-2009, así como en aplicación a la Ley N° 28587 y su Reglamento aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005. Incluye 3 motivos más destacados por cada producto, servicio u operación más frecuente, de ser el caso.

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	16	39	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	33	8	12
		Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	14	0	20
		<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>47</b>	<b>17</b>
2	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	43	4	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	3	23
		<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>7</b>	<b>25</b>
3	Cuenta de Ahorros	Retenciones indebidas	1	11	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	3	20
		Entrega de billetes falsos	3	1	18
		<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>18</b>
4	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con cajeros automaticos de otra red	15	8	18
		Entrega de billetes falsos	5	0	21
		Problemas relacionados con cajeros automaticos del BIF	2	0	13
		<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
5	Crédito Hipotecario para Vivienda	Liquidaciones erradas	2	4	24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	23
		Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	17
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>21</b>
6	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas	7	3	26
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>26</b>		
7	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	14
		Entrega de billetes falsos	4	0	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	28
		Liquidaciones erradas	0	1	16
		<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
8	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	12
		Otros motivos / poderes no registrados	0	1	4
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
9	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	5	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>16</b>		
10	Transferencia de Fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	29
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>29</b>
11	Otras operaciones, productos y/o servicios	Reporte indebido en la Central de Riesgo	0	3	16
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>16</b>
12	OTROS		13	5	23
<b>TOTAL</b>			<b>180</b>	<b>103</b>	<b>20</b>

**TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

**309**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**1,724,800**

# BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2011 al 30/06/2011

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS N° G-146-2009, así como en aplicación a la Ley N° 28587 y su Reglamento aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005. Incluye 3 motivos más destacados por cada producto, servicio u operación más frecuente, de ser el caso.

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	10	34	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	27	14	26
		Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	6	2	21
		<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>21</b>
2	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	25	7	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	19	1	20
		<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
3	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos BIFnet	6	17	9
		Entrega de billete falso	16	7	10
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Otra Red	6	0	16
		<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
4	Cuenta de Ahorros	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	8	9	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	6	20
		Retenciones indebidas	3	5	19
		<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
5	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	6	23
		Liquidaciones erradas	1	2	43
		Reporte indebido en la Central de Riesgo	1	1	17
		<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>28</b>
6	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	4	21
		Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	2	0	34
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	2	1	18
		<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
8	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas	0	3	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	24
		Reporte indebido en la Central de Riesgo	1	0	28
		<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>24</b>
9	Servicios de Recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	26
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>26</b>
10	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	7
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
11	OTROS		20	8	19
		<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>			<b>166</b>	<b>134</b>	<b>19</b>

**TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

**285**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**1,620,306**

# BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2011 al 31/03/2011

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS N° G-146-2009, así como en aplicación a la Ley N° 28587 y su Reglamento aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005. Incluye 3 motivos más destacados por cada producto, servicio u operación más frecuente, de ser el caso.

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos BIFnet	8	95	7
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Otra Red	14	7	14
		Entrega de billete falso	3	1	17
		<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>103</b>	<b>13</b>
2	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	16	47	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	17	8	22
		Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	15	2	22
		<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>20</b>
3	Cuenta de Ahorros	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	31	3	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	23	8	17
		Retenciones indebidas	0	10	14
		<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>21</b>	<b>17</b>
4	Crédito Hipotecario para Vivienda	Liquidaciones erradas	5	1	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	1	22
		Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	3	0	16
		<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
5	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas	3	5	25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	3	23
		Reporte idebido en la Central de Riesgos	1	0	30
		<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>26</b>
6	Factoring y/o Descuento	Otros Motivos / Letras no reconocidas	2	0	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	15
		Liquidaciones erradas	0	1	24
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
7	Servicios Varios	Entrega de billete falso	3	1	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	26
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>24</b>
8	Cuenta a Plazo	Liquidaciones erradas	3	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>26</b>		
9	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	28
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>28</b>
10	Cheques	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	11
		Problemas con cheques	1	0	24
		<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
12	Otros		24	7	17
		<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>			<b>179</b>	<b>202</b>	<b>20</b>

**TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

**385**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**1,660,238**

# BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2010 al 31/12/2010

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS N° G-146-2009, así como en aplicación a la Ley N° 28587 y su Reglamento aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005. Incluye al menos 3 motivos más destacados por cada producto, servicio u operación más frecuente, de ser el caso.

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	9	37	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	23	4	20
		Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	9	0	16
		<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>17</b>
2	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos BIFnet	1	67	5
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de Otra Red	3	4	31
		Entrega de billete falso	1	0	25
		<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>71</b>	<b>20</b>
3	Cuenta de Ahorros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	24	7	8
		Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	20	4	19
		Retenciones indebidas	2	5	15
		<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>14</b>
4	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas	4	4	35
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	23
		<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>28</b>
5	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	30
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	25
		<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>24</b>
6	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	30
		Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	0	1	8
		<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>19</b>
7	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	29
		Liquidaciones erradas	1	0	39
		Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	22
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
8	Cuenta a Plazo	Demora o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	22
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>22</b>
9	Arrendamiento Financiero	Liquidaciones erradas	1	0	12
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
10	Servicios de Recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	27
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
12	Otros		12	7	17
		<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>150</b>	<b>20.99</b>

**TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

**318**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**1,780,798**

# BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2010 al 30/09/2010

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS N° G-146-2009, así como en aplicación a la Ley N° 28587 y su Reglamento aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005. Incluye al menos 3 motivos más destacados por cada producto, servicio u operación más frecuente, de ser el caso.

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con cajeros automáticos BIFnet	3	130	6
		Entrega de billete falso	1	0	11
		<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>130</b>	<b>9</b>
2	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	10	29	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	10	21
		Liquidaciones erradas	5	2	22
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>20</b>		
3	Cuenta de Ahorros	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	22	7	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	17	7	17
		Retenciones indebidas	5	7	16
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>21</b>		
4	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	1	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	22
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	3	16
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>18</b>		
5	Crédito de Consumo	Liquidaciones erradas	1	5	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	15
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>15</b>		
6	Crédito Hipotecario para Vivienda	Liquidaciones erradas	3	1	21
		Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>21</b>		
7	Cuenta a Plazo	Retenciones indebidas	2	0	22
		Cancelación de cuenta	0	1	58
		Liquidaciones erradas	1	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>33</b>		
8	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	21
		Entrega de billete falso	2	0	23
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
9	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (cons., dispos., retiros, cargos y abonos)	1	0	29
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>29</b>		
10	Transferencias de dinero al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	20
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
11	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
12	Otros		16	13	19
		<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>			<b>110</b>	<b>223</b>	<b>19.67</b>

**TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

**387**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**1,634,751**