

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/17 al 30/09/17

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2,711	678	5.86
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1,355	716	12.17
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	1,321	141	6.04
		Otros	1,863	773	13.59
2	Banca – Seguros	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1,277	2,157	14.23
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	77	124	16.92
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	57	116	18.50
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	14.33
3	Atención al público	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	631	21	6.07
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	14	0	11.29
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	26.33
		Otros	1	1	18.00
4	Crédito de Consumo	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	122	33	13.10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	92	22	18.34
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	87	26	15.96
		Otros	117	33	19.24
5	Tarjeta de débito	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	28	16	21.80
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	14	5	16.84
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	8	8	13.06
		Otros	4	2	8.83
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	12	5	12.71
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	6	14.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	6	23.93
		Otros	16	6	16.91
7	Cuenta de ahorro	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	6	5	11.45
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	22.20
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	2	0	23.50
		Otros	2	0	36.50
8	Cuenta CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	1	16.50
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	3	0	36.33
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	64.00
		Otros	1	0	7.00
9	Servicio de recaudación	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	25.20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	30.67
10	Cuenta a plazo	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	4	19.75
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	0	28.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	24.00
11	Otros	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	19.00
		Otros	1	0	13.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,862	4,910	10.97

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

14,232

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,684,332