

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/18 al 31/03/18

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)	1,935	1,130	3.91
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	984	613	12.64
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1,458	139	6.60
		Otros motivos	1,687	654	16.99
2	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	792	522	11.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	67	60	10.36
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	57	68	13.08
		Reporte indebido en la Central de Riesgos		2	16.50
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	554	57	8.37
		Entrega de billetes falsos	21		13.33
		Otros motivos	2		27.50
4	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	65	20	17.45
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	69	6	9.56
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	6	16.20
		Otros motivos	90	9	16.90
5	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	17	21	35.21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	22	13	33.83
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	10	14.46
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	4		10.25
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	4	34.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	15.20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	20.50
		Otros motivos	4	4	36.61
7	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	21.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	18.83
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	19.75
		Otros motivos	1		11.00
8	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		17.00
		Otros motivos	2		24.50
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	14.20
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		11.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		33.00
11	Otros	Otras operaciones, servicios y/o producto	2	11	18.85
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,941	3,364	11.86

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

12,880

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

3,023,000