

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/18 al 30/06/18

| 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) | 1,565 | 891 | 4.34 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros) | 2,043 | 235 | 16.44 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 758 | 767 | 18.20 |
| | | Otros motivos | 2,496 | 637 | 38.75 |
| 2 | Banca – Seguros | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda) | 1,055 | 335 | 18.00 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 98 | 66 | 16.78 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 107 | 36 | 16.22 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | | 1 | 25.00 |
| 3 | Atención al público | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 449 | 525 | 21.90 |
| | | Entrega de billetes falsos | 7 | | 31.29 |
| 4 | Crédito de Consumo | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 78 | 14 | 9.02 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 82 | 8 | 43.81 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 34 | 4 | 27.53 |
| | | Otros motivos | 126 | 24 | 38.75 |
| 5 | Tarjeta de débito | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 26 | 21 | 49.74 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda) | 30 | 13 | 51.56 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 18 | 4 | 6.32 |
| | | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 2 | 1 | 19.67 |
| 6 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 17 | | 4.18 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 10 | 3 | 42.15 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 1 | 2 | 70.33 |
| | | Otros motivos | 10 | 2 | 45.17 |
| 7 | Cuenta de ahorro | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 6 | 4 | 56.30 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 4 | 4 | 10.13 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 4 | 1 | 41.20 |
| 8 | Cuenta CTS | Transacciones no procesadas / mal realizadas | | 3 | 26.00 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 6 | | 14.17 |
| | | Otros motivos | 3 | 2 | 52.80 |
| 9 | Servicio de recaudación | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 2 | 55.25 |
| 10 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 1 | 53.75 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 1 | 33.00 |
| 11 | Otros | Otras operaciones, servicios y/o producto | | 21 | 20.14 |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS | | | 9,041 | 3,628 | 21.22 |

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

12,555

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

3,083,206