

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/17 al 31/12/17

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)	1,868	1,124	3.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,438	515	9.04
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1,469	162	3.60
		Otros motivos	1,750	862	12.43
2	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,126	1,310	10.02
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	53	120	11.84
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	48	110	10.09
		Otros motivos	52	35	20.90
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	595	29	5.26
		Entrega de billetes falsos	15	0	12.27
		Otros motivos	1	0	2.00
4	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	83	21	7.58
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	73	29	14.62
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	68	17	15.62
		Otros motivos	116	56	10.45
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	19	19	20.82
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operadospor la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	9	13	22.82
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	12	10.45
		Otros motivos	1	0	24.00
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	4	19.93
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	5	8.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	18.11
		Otros motivos	8	4	17.83
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	9	14.32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	13.17
8	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	18.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15.00
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	2	11.50
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	17.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	35.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	57.00
11	Otros		0	12	6.67
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,857	4,479	8.36

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

13,510

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,857,813