

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/16 al 31/03/16

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,406	3,089	6.7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1,625	47	9.7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	751	207	17.4
		Otros	1,508	325	0.05
2	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	445	51	14.8
		Entrega de billetes falsos	5	0	35.4
3	Crédito de consumo	Otros motivos	82	60	25.8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	30	50	15.8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	27	23.6
		Otros	66	33	0.03
4	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas	Otros motivos	16	4	33.7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	7	33.6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	6	9	18.4
		Otros	13	5	0.03
5	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	38	11.4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	8	4	18.2
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2	3	17.8
		Otros	2	2	0.06
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5	12	12.5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	22.6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	25.0
7	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	3	14.0
		Otros motivos	1	1	12.5
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	26.0
		-	0	0	0.00
9	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	15.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	44.00
		-	0	0	0.00
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	13.0
		-	0	0	0.0
11	Dinero electrónico	Inadecuada atención al usuario	0	1	6.0
		-	0	0	0.0
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			6,057	3,979	12.3

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 9,362
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2,589,471