

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/15 al 30/06/15

N°	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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	855	260	16.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	929	154	7.8
		Cancelación de cuenta	792	11	5.3
		Otros	1,263	508	0.05
2	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	90	53	21.7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	44	22	26.1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	12	19.7
		Otros	31	21	0.05
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	191	13	13.3
		Entrega de billetes falsos	4	0	13.8
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
4	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	14	13	18.8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	11	16	17.0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	10	10.2
		Otros	2	3	0.05
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	18	3	24.0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	5	31.6
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	4	29.1
		Otros	4	5	0.07
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	18.9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	25.3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	26.5
		Otros	0	1	34.0
7	Seguro de Bancos (BBB)	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	1	4.5
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	20.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
8	Cuenta a plazo	Cancelación de cuenta	2	1	23.7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	21.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	15.0
		Otros	1	1	0.03
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	19.8
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
10	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - A)	Cancelación de cuenta	1	0	14.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,318	1,123	14.0

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

5,072

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,672,734