

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/15 al 31/12/15

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	899	2,283	6.5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1,103	23	12.9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	614	326	15.0
		Otros	1,087	376	0.04
2	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	336	48	21.6
		Entrega de billetes falsos	5	2	33.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
3	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	79	77	34.2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	17	37.2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	6	23.8
		Otros	26	41	0.04
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	33	19.9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	14	32.8
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	10	10	33.5
		Otros	2	1	0.04
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	11	17.5
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	13	6	32.9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	36.0
		Otros	5	11	0.04
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	33.4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	6	14.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6.7
		Otros	0	1	12.0
7	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7	3	16.8
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	2	1	8.3
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.00
9	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	29.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21.00
		-	0	0	0.00
		Otros	0	0	0.00
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	16.2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	22.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
11	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - A)	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	49.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,318	3,306	14.6

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 7,465
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2,705,986