

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/15 al 30/09/15

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	713	179	10.2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	702	162	7.9
		Cancelación de cuenta	0	854	9.3
		Otros	1,301	422	0.05
2	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	247	17	24.9
		Entrega de billetes falsos	11	1	26.8
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
3	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	60	36	28.8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	15	33.4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	4	9.8
		Otros	23	9	0.04
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5	12	4.2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	8	6	29.4
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	8	4	34.3
		Otros	1	1	0.06
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	14	2	38.8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	4	31.6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	9.2
		Otros	3	4	0.03
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	31.7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	3	10.0
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	1	23.5
		Otros	1	0	24.0
7	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	9.8
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	3	4.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
8	Cuenta a plazo	Cancelación de cuenta	2	1	46.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8.5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	56.0
		Otros	0	0	0.00
9	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	60.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	19.00
		Otros	0	0	0.00
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	22.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
11	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,165	1,749	15.3

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

5,174
 2,661,537