

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/16 al 30/06/16

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo del reclamo | Reclamos absueltos | | |
|---------------------------------|--|--|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | Tiempo promedio de absolución |
| 1 | Tarjetas de Crédito | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,590 | 2,151 | 7.1 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros) | 1,886 | 159 | 6.4 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 989 | 287 | 19.7 |
| | | Otros | 1,755 | 568 | 0.06 |
| 2 | Atención al público (no relacionado a las operaciones) | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 359 | 45 | 9.7 |
| | | Entrega de billetes falsos | 12 | 0 | 24.3 |
| 3 | Crédito de consumo | Otros motivos | 60 | 51 | 19.4 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 40 | 58 | 9.7 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 57 | 18 | 17.1 |
| | | Otros | 63 | 20 | 0.03 |
| 4 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 11 | 4 | 31.7 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 8 | 7 | 24.1 |
| | | Otros motivos | 11 | 1 | 20.9 |
| | | Otros | 10 | 3 | 0.04 |
| 5 | Tarjeta de débito | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 7 | 9 | 16.2 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 5 | 5 | 24.1 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda) | 6 | 3 | 22.2 |
| | | Otros | 5 | 1 | 0.03 |
| 6 | Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 3 | 8 | 12.9 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 7 | 0 | 17.9 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 2 | 14.0 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 0 | 1 | 96.0 |
| 7 | Seguro de Bancos (BBB) | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 10 | 1 | 18.2 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.0 |
| 8 | Cuenta CTS | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 7 | 0 | 30.3 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.00 |
| 9 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 1 | 33.8 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2 | 0 | 9.5 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.00 |
| 10 | Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar) | Resolución de contrato | 4 | 1 | 17.4 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.0 |
| 11 | Servicio de recaudación | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 22.0 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 6.0 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.0 |
| 12 | Dinero electrónico | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 6.0 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.0 |
| 13 | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 100.0 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.0 |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS | | | 6,914 | 3,405 | 11.6 |

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 9,920

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2,575,146