

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/17 al 30/06/17

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,066	2,517	8.6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1,941	179	5.9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,414	626	15.0
		Otros	1,791	893	16.20
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	16	10	16.0
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	14	18	20.0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	8	10.9
		Otros	2	0	16.5
3	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	21.2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	24.0
4	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	28.3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	8	14.6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	24.0
		Otros	1	0	31.0
5	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	13.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28.0
6	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	25.5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	33.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	25.0
		Otros	1	0	32.00
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos	18	2	22.7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	6	18.83
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	7	21.19
		Otros	11	5	26.80
8	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	92	13	17.9
		Otros motivos	89	19	18.7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	86	19	27.6
		Otros	67	31	22.60
9	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales de	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	834	2,357	21.8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	22	22.8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	43	14.3
		Otros	8	9	20.4
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	671	11	9.9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	0	19.3
		Entrega de billetes falsos	12	0	11.8
		Otros	8	0	10.3
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			10,234	6,812	13.3

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 16,567
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2,673,512