

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/16 al 30/09/16

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		
			A favor de la empresa	A favor del usuario	Tiempo promedio de absolución
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,561	1,770	5.5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,464	458	10.6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1,539	121	3.9
		Otros	2,140	735	0.07
2	Crédito de consumo	Otros motivos	80	75	12.2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	79	22	20.2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	56	26	20.0
		Otros	63	40	0.1
3	Atención al público (no relacionados a las operaciones de	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	387	42	10.4
		Entrega de billetes falsos	5	0	5.0
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	10	10.7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	9	5	23.5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	7	6	23.2
		Otros	6	5	0.08
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	11	7.9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	11.3
		Otros motivos	5	1	22.5
		Otros	2	1	11.33
6	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Re	Resolución de contrato	21	6	15.9
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas e	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	32.4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	30.6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	22.3
		Otros	5	2	0.03
8	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)	1	4	12.4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	10.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	2	19.67
		Otros	2	1	0.05
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	16.7
		Resolución de contrato	3	0	24.7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	24.00
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	21.7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	34.0
11	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	54.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	35.0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3.0
		Otros	1	0	17.0
12	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	16.0
		Otros motivos	0	1	4.0
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,477	3,361	9.1

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 10,174
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2,606,820