

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/16 al 31/12/16

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)	1,208	1,721	4.4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,038	729	11.0
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1,573	65	3.4
		Otros	1,656	707	0.08
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	351	1,481	20.3
		Errores en la cobranza de primas	0	3	13.7
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	2	7.7
		Otros motivos	1	0	7.0
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	372	65	7.8
		Entrega de billetes falsos	7	0	7.1
4	Crédito de consumo	Otros motivos	82	36	18.2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	51	11	9.1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	9	25.4
		Otros	50	15	0.05
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos	16	5	21.6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	3	9.1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	2	27.5
		Otros	6	7	0.05
6	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	14	6.9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	5	10	15.6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	13	0	27.0
		Otros	2	2	13.0
7	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte)	Resolución de contrato	8	9	15.1
8	Cuenta de ahorro	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	20.33
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	26.00
		Otros	1	1	0.06
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	17.4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4.0
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	39.3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	29.5
11	Cuenta a plazo	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	14.0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8.0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	3.0
		Otros	1	0	38.0
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			6,530	4,910	10.3

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 12,783
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2,687,586