

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/13 al 31/03/13

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	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	744	808	7.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	237	509	11.39
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	382	320	16.62
		Otros	614	591	13.37
2	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	12	23.70
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	3	23.08
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	10	6	19.76
		Otros	60	57	16.82
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	147	10	16.32
		Entrega de billetes falsos	6	0	18.90
4	Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	61	23	11.31
		Errores en la cobranza de primas	5	2	10.58
5	Seguro de Bancos (BBB)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	57	7	12.61
		Errores en la cobranza de primas	16	5	14.82
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endos)	3	0	10.68
		Otros	2	0	20.40
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	6	24.16
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	4	29.41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	33.81
		Otros	30	12	18.77
7	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	10	14	15.98
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	19	13.12
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero)	2	15	26.05
		Otros	1	0	20.48
8	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	12	15.15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	24.17
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	26.55
		Otros	1	0	27.38
9	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	1	12.18
		Errores en la cobranza de primas	3	1	12.09
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	25.81
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	37.01
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	16.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	16.41
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endos)	3	0	19.65
		Otros	0	4	27.39
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,469	2,455	12.24

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

4,979

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,229,754