

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/03/14 al 31/03/14

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	784	467	11.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	705	461	14.63
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	750	180	6.93
		Otros	937	485	16.13
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	6	18.34
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	5	26.10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	12	4	31.38
		Otros	86	52	14.17
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	23	28	15.96
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	11	32	17.53
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	6	6	17.92
		Otros	3	2	20.80
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	48	11	16.93
		Entrega de billetes falsos	3	0	14.33
			0	0	0.00
			0	0	0.00
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	5	23.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	24.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	38.00
		Otros	25	5	22.57
6	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	26.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	34.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	13.50
		Otros	1	2	38.33
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	23.00
			0	0	0.00
			0	0	0.00
			0	0	0.00
8	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	46.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	32.50
			0	0	0.00
			0	0	0.00
9	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	1.00
			0	0	0.00
			0	0	0.00
			0	0	0.00
10	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	22.00
			0	0	0.00
			0	0	0.00
			0	0	0.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>3,471</b>	<b>1,760</b>	<b>13.28</b>

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**  
**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

5,146  
2,791,089