

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/01/15 al 31/03/15

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	936	136	6.4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	471	316	10.7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	494	181	9.4
		Otros	1,129	355	0.1
2	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	65	49	16.2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	22	13.9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	6	15.2
		Otros	33	9	0.1
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	152	22	8.1
		Entrega de billetes falsos	10	1	11.9
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	19	7.9
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	8	9	12.8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	9	7	10.6
		Otros	1	0	13.0
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	22	2	13.9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	16.2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	14.7
		Otros	3	2	0.1
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	6	11.0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	8.2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	15.6
		Otros	3	0	0.1
7	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	3	7.2
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	0	1	1.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
8	Servicio de recaudaciones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11.0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.0
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	6.0
		Otros	0	0	0.0
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	31.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	2.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
10	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - A)	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	16.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>3,410</b>	<b>1,163</b>	<b>9.1</b>

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

5,160  
 2,746,261