

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/13 al 30/06/13

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	1,213	371	7.84
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	454	318	20.65
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	428	313	12.97
		Otros	648	619	20.39
2	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en ca)	6	120	14.90
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	16	88	19.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	34	20.87
		Otros	0	1	14.00
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	12	34.68
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	7	35.03
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	11	13	28.79
		Otros	69	61	17.78
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	123	22	15.14
		Entrega de billetes falsos	3	0	16.33
5	Créditos a pequeñas empresas y micro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	5	41.44
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	4	33.40
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	1	32.20
		Otros	29	8	20.22
6	Cuenta de Ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	10	22.64
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	18.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	15.00
		Otros	1	0	50.00
8	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	47.67
		Cancelación de cuenta	2	0	33.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	34.00
7	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	19.40
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26.00
9	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	0	4.50
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	0	14.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	32.00
10	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	46.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,093	2,014	15.46

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

5,068

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,843,123