

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/14 al 30/06/14

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	547	617	11.61
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	579	344	10.93
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	515	232	15.71
		Otros motivos	467	152	17.26
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	4	18.22
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	14	12	23.27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	8	21.22
		Otros motivos	59	54	14.05
3	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero)	12	37	8.49
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	10	22	12.38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	15	8.41
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	57	7	9.06
		Entrega de billetes falsos	3	0	19.00
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	25.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	6	24.45
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	3	22.20
		Otros motivos	10	8	22.33
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	7	10.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	10.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	21.50
		Otros motivos	1	0	18.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	24.33
		Otros motivos	1	0	26.00
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	18.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	42.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	19.00
9	Cuenta a plazo	Cancelación de cuenta	2	0	36.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	23.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,342	1,539	13.51

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

3,719

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,719,002