

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/13 al 30/09/13

Nº	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	851	238	8.41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	296	434	13.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	433	268	20.37
		Otros motivos	668	410	21.57
2	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, ope	9	131	12.36
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	13	56	17.42
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros	7	15	22.77
		Otros motivos	1	3	27.50
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	10	23.30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	12	22.37
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros	10	10	22.80
		Otros motivos	65	71	21.46
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	86	22	19.22
		Entrega de billetes falsos	4	0	14.50
5	Créditos a pequeñas empresas y microe	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	6	29.40
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros	3	5	20.38
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	7	33.86
		Otros motivos	32	16	26.63
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros	3	10	18.23
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	8	10.60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	3.67
		Otros motivos	0	1	33.00
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	4	23.36
7	Cuenta a plazo	Cancelación de cuenta	3	1	39.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	26.00
9	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros	1	0	24.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>2,544</b>	<b>1,742</b>	<b>16.35</b>

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TI**

4,463

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

2,959,805