

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/07/14 al 30/09/14

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	555	202	7.2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	528	171	6.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	476	189	6.7
		Otros	525	222	12.9
2	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	73	42	13.0
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	26	18.6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	14	15.4
		Otros	34	25	13.1
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	21	26	13.0
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	12	32	14.4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5	24	9.3
		Otros	2	3	15.0
4	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	22	8	17.2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	26.4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	17.4
		Otros	6	2	21.9
5	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	5	10.8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	18.0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	14.3
		Otros	1	3	15.0
6	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	5	2.9
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	24.0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	27.0
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	14.0
		-	0	0	0.0
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	3	1	12.5
		Entrega de billetes falsos	1	0	8.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
9	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	30.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
10	Cuenta a plazo	Cancelación de cuenta	1	0	29.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>2,350</b>	<b>1,015</b>	<b>9.21</b>

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

3,177  
2,787,979