

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/10/13 al 31/12/13

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	879	153	8.49
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	660	341	14.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	573	368	11.63
		Otros	1,021	412	17.08
2	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	15	23.02
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	19	9	21.29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	7	24.25
		Otros	87	50	17.09
3	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	9	74	16.60
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	17	35	17.23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5	15	18.95
		Otros	1	2	18.67
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	9	27.10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	5	20.67
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	5	31.86
		Otros	40	13	19.77
5	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	92	3	19.41
		Entrega de billetes falsos	2	2	20.75
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	7	25.91
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	9.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	33.50
		Otros	1	1	28.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	4	19.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4.00
8	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	2	6.00
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	63.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>3,499</b>	<b>1,535</b>	<b>14.12</b>

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

4,811

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

2,840,887