

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/14 al 31/12/14

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	519	248	5.5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	385	213	5.7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	368	179	4.8
		Otros	556	162	7.0
2	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	81	32	6.6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	10	12.4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	9	10.7
		Otros	34	16	9.6
3	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	11	40	4.4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	11	13	8.0
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	11	4.3
		Otros	4	0	3.0
4	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	18	3	10.4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	11.3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	2	11.3
		Otros	10	2	12.8
5	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	6	8.7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	4.7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6.3
		Otros	0	1	1.0
6	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	11.0
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	1.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	59	15	8.2
		Entrega de billetes falsos	8	0	8.4
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
8	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	3	1.7
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
9	Cuenta a plazo	Cancelación de cuenta	3	1	11.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	21.0
		-	0	0	0.0
		-	0	0	0.0
		Otros	0	0	0.0
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,159	975	6.19

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

3,212

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,799,919