INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/13 al 31/03/13

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	417	637	14.38
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	399	179	13.78
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	182	322	11.07
		Otros	291	522	18.38
2	Tarjetas de Débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	250	9.67
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	162	74	15.29
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en caje	6	114	16.74
		Otros	52	85	8.31
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	71	389	16.05
		Entrega de billetes falsos	25	9	11.22
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación		6	10.16
		Otros	24	54	16.16
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en caje	39	338	6.10
		Entrega de billetes falsos	30	29	12.73
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	6	3.16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	2.98
5	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	49	80	18.05
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	21	51	16.73
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	32	18.00
		Otros	94	44	22.42
6	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	8	180	14.98
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	17	35	13.49
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	20	19	16.91
		Otros	46	20	22.78
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	68	167	6.18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	20	10.47
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	13	5	19.16
		Otros	18	17	20.59
8	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	68	5.61
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	9	9	16.24
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	4	5.78
		Otros	2	7	12.77
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	17	14	21.77
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	26	5	21.52
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	15	17.10
		Otros	7	5	19.67
10	Servicio de recaudaciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	28	25	30.03

		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	10	19.15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	44.96
		Otros	2	4	25.95
11	Otros Motivos	Problemas referidos a programas de lealtad	142	162	14.06
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	48	26	26.24
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	36	17.66
		Otros	111	208	20.28
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**2,505**	**4,286**	**14.63**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 6,527

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 17,422,064