INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

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	692	1,071	15.83
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	143	342	13.47
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	131	243	12.91
		Otros	270	403	17.83
2	Tarjetas de Débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	33	560	8.42
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	56	232	10.13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	176	81	18.36
		Otros	42	56	9.30
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	23	572	3.98
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	13.80
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	4	10.80
		Otros	0	0	0.00
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	52	160	19.17
		Entrega de billetes falsos	48	40	15.67
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	17	41	15.43
		Otros	71	49	19.78
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	36	75	14.38
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	30	71	22.53
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	17	31.82
		Otros	97	44	19.67
6	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	23	89	16.82
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	40	21	11.64
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	25	33	16.40
		Otros	92	28	22.26
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	42	68	10.49
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	16	13.42
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	22	13	22.97
		Otros	53	45	21.00
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	19	37	19.91
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	23	30.15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	16	20	19.56
		Otros	11	8	19.89
9	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	91	8.54
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	9	14	22.22
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	5.50
		Otros	3	4	24.86
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	28	17.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	10	23.18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	8	10	25.33
		Otros	9	11	17.55
11	Otros Motivos	Problemas referidos a programas de lealtad	51	117	15.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	93	45	22.14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	12	15.14
		Otros	90	149	25.54
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	**2,688**	**4,959**	**15.02**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 8,270

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 23,274,861