INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	567	953	5.01
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	120	512	6.46
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	186	353	4.58
		Otros Motivos	819	860	4.05
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	157	540	8.11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	383	7.27
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	33	131	8.96
		Otros Motivos	10	52	6.24
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	26	546	1.90
		Entrega de billetes falsos	52	22	5.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11.00
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	52	89	9.09
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	60	39	12.27
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	36	60	13.21
		Otros Motivos	86	61	12.39
5	Servicio de Atención al Usuario	Maltrato en la atención al usuario	20	176	6.91
		Entrega de billetes falsos	36	11	6.91
		Inadecuada atención al usuario	8	36	5.55
		Otros Motivos	57	44	7.68
6	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	35	64	9.68
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	19	27	5.63
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	27	6.14
		Otros Motivos	22	18	9.35
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	36	8.15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	23	11	6.15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	7	12.80
		Otros Motivos	45	34	10.72
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	20	14.21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	18	30	6.19
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	8	13	10.29
		Otros Motivos	15	9	14.46
9	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	69	2.29
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	18	44	7.23
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	2	7.00
		Otros Motivos	1	1	5.00
10	Servicio de recaudaciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	36	55	9.85
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	3	11.09
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	16.60
		Otros Motivos	0	5	7.40
11	Otros	Problemas referidos a programas de lealtad	135	148	2.88
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	52	8.23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	40	41	10.80
		Otros Motivos	87	117	8.58
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**2,994**	**5,704**	**6.03**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 8,731

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 21,159,574