INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/16 al 31/03/16

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	578	24,335	4.07
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,636	6,358	14.57
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	600	1,364	8.37
		Otros Motivos	1,834	1,945	14.81
2	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	93	3,372	2.02
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	88	531	4.40
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	262	157	10.39
		Otros Motivos	91	213	5.90
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	626	1,685	4.99
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	18	9.72
		Entrega de billetes falsos	7		5.29
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	63	809	2.64
		Problemas referidos a programas de lealtad	504	346	21.14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	93	180	15.13
		Otros Motivos	146	170	4.83
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	118	1,091	2.78
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	130	136	9.11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	54	29	9.49
		Otros Motivos	152	93	12.75
6	Banca – Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	451	693	18.90
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	38	78	29.38
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	19.50
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	106	478	3.08
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	76	86	9.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	46	43	9.92
		Otros motivos	70	43	13.87
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	91	83	4.79
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	39	98	5.56
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	19	12.48
		Otros motivos	71	47	13.06
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	35	199	4.73
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	66	21	13.61
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	8	17.00
		Otros Motivos	29	25	10.67
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	151	3.15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	29	10.56
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	15	9.87
		Otros Motivos	31	17	17.38
11	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	87	42	13.73
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	65	38	19.10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	38	12.75
		Otros Motivos	75	38	18.57
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**9,606**	**45,123**	**7.58**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: **52,637**

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: **22,928,111**