INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/15 al 31/12/15

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 tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	279	27,204	9.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,340	5,125	19.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	568	1,211	19.67
		Otros Motivos	2,736	3,747	13.27
2	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	69	2,252	3.76
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	74	670	2.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	207	203	6.17
		Otros Motivos	51	190	6.10
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	749	1,450	5.99
		Maltrato en la atención al usuario	36	139	7.70
		Entrega de billetes falsos	46	4	5.90
		Otros Motivos	16	10	9.50
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	154	1,026	4.99
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	129	117	12.25
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	43	66	11.10
		Otros Motivos	236	131	15.16
5	Seguro de Bancos (BBB)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	591	574	26.62
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	41	54	35.91
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	65	30.04
		Otros Motivos	22	35	8.74
6	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	45	775	3.01
		Entrega de billetes falsos	47	37	4.83
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	83	463	3.48
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	56	71	9.20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	58	38	8.44
		Otros motivos	66	44	17.51
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	279	279	22.28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	116	22.21
		Otros motivos	41	83	21.94
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	57	78	4.03
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	22	67	7.21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	10	17.00
		Otros Motivos	72	71	16.71
10	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	29	175	5.81
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	25	19.22
		Inadecuada atención al usuario	5	14	10.58
		Otros Motivos	26	29	19.38
11	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	164	160	8.97
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	57	125	8.15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	88	75	10.07
		Otros Motivos	185	137	18.70
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**9,887**	**47,145**	**11.65**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: **53,114**

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: **23,697,145**