

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2016 al 31/03/2016

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Resueltos		Tiempo promedio de Respuesta
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Depósito a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	31
		Otros motivos	8	11	11
2	Cuenta CTS	Otros motivos	5	9	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	7	38
		Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1	6	24
3	Tarjeta de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1,545	739	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	909	300	11
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	521	471	37
		Otros motivos	1,197	1,121	17
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	463	243	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	129	198	11
5	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	997	209	11
		Errores en la cobranza de primas	98	77	12
		Otros motivos	27	14	12
6	Otros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	89	70	14
		Otros motivos	21	35	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	18
TOTAL RECLAMOS RESUELTOS			6,014	3,515	16

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 9,258
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 9'562,525