

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2016 al 30/09/2016

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Depósito a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	9
		Otros motivos	6	10	16
2	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	5	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	8
		Otros motivos	7	9	10
3	Tarjeta de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,062	1,040	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1,481	426	18
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1,514	178	7
		Otros motivos	1,766	980	21
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	665	352	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	135	186	8
5	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2,484	364	17
		Errores en la cobranza de primas	193	66	19
		Otros motivos	69	15	21
6	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	14
7	Otros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	61	93	11
		Otros motivos	28	29	14
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			10,473	3,759	16

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 14,957

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 9'976,269