

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2015 al 31/12/2015

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	2	5	16
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	6	14	12
2	Cuenta CTS	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	8	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	16	10
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	13	28	10
3	Tarjeta de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,516	788	14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	459	377	32
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	885	791	14
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	2,282	1,109	15
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	542	354	13
		Inadecuada atención al usuario	130	213	13
5	Otros	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	170	49	12
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	40	26	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			6,053	3,778	16

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 10,021
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 9'154,891