

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2016 al 31/12/2016

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	0	1	27
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	21
		Otros motivos	6	15	17
2	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	35	10
		Otros motivos	7	34	11
3	Tarjeta de Crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	11,109	6,529	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,253	1,482	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2,009	394	15
		Otros motivos	2,380	943	19
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	388	385	26
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	109	271	24
5	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2,148	280	13
		Errores en la cobranza de primas	253	121	16
		Otros motivos	106	26	18
6	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	61	27
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	13	30
		Otros motivos	6	3	16
7	Otros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	61	110	11
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	3	9
		Otros motivos	24	39	11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			20,869	10,747	13

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 31,697
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 10'114,461