

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/2017 al 30/09/2017

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución (en días calendarios) |
|--|--|--|-----------------------|---------------------|---|
| | | | A favor de la empresa | A favor del Usuario | |
| 1 | Cuenta de ahorro | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 1 | 10 |
| | | Contratación o cargo indebido de seguros | 0 | 1 | 29 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 0 | 2 | 22 |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 8 |
| 2 | Cuenta a plazo | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos. | 1 | 0 | 30 |
| 3 | Cuenta CTS | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 2 | 29 |
| 4 | Tarjeta de débito | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 23 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 25 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 7 | 10 | 17 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 3 | 88 | 10 |
| | | Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 29 |
| 5 | Créditos de Consumo | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 9 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 1 | 0 | 17 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 2 | 12 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 1 | 0 | 22 |
| 6 | Atención al público | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 4 | 2 | 16 |
| 7 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 1 | 22 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 1 | 0 | 15 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 136 |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS | | | | | 13 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | 225,006 |