

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

I Trimestre 2013

Periodo: Del 01/01/2013 al 31/03/2013

Nº	CÓDIGO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de Ahorros	Cobros indebidos de las tasas de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	21
		Cancelación de cuenta	1	0	28
		Operaciones no reconocidas (consumo, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	1	4	13
		Otros motivos	1	0	48
2	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario	0	1	13
3	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de las tasas de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	2	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	28
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	16
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	26
		Inadecuada atención al usuario	0	1	9
4	Transferencias de dinero al extranjero	Cobros indebidos de las tasas de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	27
5	Aval y/o otras garantías	Dificultades con el levantamiento de garantías	1	0	27
6	Cajeros Automáticos	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	35	10
7	Pago de Servicios	Inadecuada atención al usuario	0	1	5
8	Servicios de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	0	1	22
9	Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
TOTAL			15	45	14
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRAMITE			7		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			67		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			632.994		