

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**PERIODO DEL 01/10/2010 AL 31/12/2010**

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		de absolución
		A favor del usuario	A favor de la empresa	(en días calendario)
1 Tarjetas de Crédito	Información - errada / insuficiente / engañosa	32	73	4
	Correspondencia - Demora/incumplimiento	49	33	3
	Operaciones No Reconocidas	36	15	53
	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	10	13	4
	Servicio - maltrato al cliente	15	11	5
	Operaciones mal/no pcesada	20	9	5
	Liquidaciones - erradas	12	6	3
	Disconformidad por notif dirig a terceras personas	4	5	9
	Prob. referidos a seguros contrat x empre. del SF	13	4	5
	Central de Riesgos - Información Errada	11	4	3
	Cancelación de cuenta	1	3	5
	Material infor. incompleto/publicidad engañosa	0	1	1
	Problemas con TC(retenida,no emitida,bloq,anul)	1	0	1
	Prob relac cajeros propios(no disp efectivo,vouch)	2	0	8
	Problemas referidos a programas de lealtad	1	0	3
2 Crédito de Consumo	Operaciones mal/no pcesada	25	30	6
	Información - errada / insuficiente / engañosa	11	27	6
	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	0	5	3
	Central de Riesgos - Información Errada	3	4	3
	Disconformidad por notif dirig a terceras personas	0	3	7
	Contrato - incumplimiento	2	1	5
	Liquidaciones - erradas	0	1	9
	Documentos - demora en devolución	1	1	6
	Servicio - maltrato al cliente	2	1	3
	Modif de tasas int, comisio, u otras cond pactadas	1	0	2
	Prob. referidos a seguros contrat x empre. del SF	3	0	6
	Correspondencia - Demora/incumplimiento	4	0	4
	Prob relac cajeros propios(no disp efectivo,vouch)	1	0	6
	Prob relac cajeros otras empresas (no disp efectivo,vouch)	43	6	21
3 Cajeros Automático	Operaciones No Reconocidas	5	4	27
	Operaciones mal/no pcesada	2	0	3
	Prob relac cajeros propios(no disp efectivo,vouch)	32	0	7
	Operaciones No Reconocidas	27	8	12
4 Tarjeta de Débito	Operaciones mal/no pcesada	1	1	5
	Sistemas - fallas	0	1	2
	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	1	0	6
	Prob relac cajeros propios(no disp efectivo,vouch)	2	0	8
	Prob relac cajeros otras empresas (no disp efectivo,vouch)	3	0	8
5 Depósitos de Ahorros	Operaciones No Reconocidas	2	3	38
	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	6	2	6
	Información - errada / insuficiente / engañosa	0	1	8
	Operaciones mal/no pcesada	0	1	3
	Retenciones indebidas	1	1	4
	Entrega de Billetes Falsos	0	1	2
	Cancelación de cuenta	1	0	3
	Prob relac cajeros propios(no disp efectivo,vouch)	1	0	7
	Servicio - maltrato al cliente	1	0	1
6 Créditos Hipotecario para vivienda	Información - errada / insuficiente / engañosa	1	5	4
	Operaciones mal/no pcesada	2	3	9
	Contrato - incumplimiento	0	1	7
	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	0	1	3
	Modif de tasas int, comisio, u otras cond pactadas	0	1	6
	Servicio - maltrato al cliente	0	1	14
	Correspondencia - Demora/incumplimiento	1	0	5
	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	1	0	6
7 Cuenta Corriente	Central de Riesgos - Información Errada	1	0	5
	Servicio - maltrato al cliente	1	0	1
	Operaciones mal/no pcesada	1	1	5
8 Pago de servicios	Sistemas - fallas	1	0	9
	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	0	1	7
9 Transferencia de dinero al extranjero	Operaciones mal/no pcesada	1	0	5
	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	0	1	6
10 Transferencia de fondos	Operaciones mal/no pcesada	1	0	3
	Operaciones mal/no pcesada	0	1	6
11 Cuenta CTS	Operaciones mal/no pcesada	0	1	6
12 Cheques	Cheques - problemas en general	0	1	28
13 Crédito Corporativo, a grandes y a medianas empresas	Prob relac cajeros propios(no disp efectivo,vouch)	0	1	8
14 Factoring y/o Descuentos	Correspondencia - Demora/incumplimiento	1	0	3
15 Transacciones via Internet (Banca Electrónica)	Sistemas - fallas	0	1	8
		<b>400</b>	<b>298</b>	<b>10</b>

**TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

687

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

465811