

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/04/20 al 30/06/20

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5,237	48	4.80
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,261	456	17.87
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,481	95	14.81
		Otros motivos	1,693	1,281	27.32
2	Crédito de consumo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	563	498	26.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	570	152	22.26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	315	1	5.12
		Otros motivos	366	24	19.23
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	363	612	8.31
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	103	75	12.53
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	34	13	13.32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	10	11.06
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	830	30	15.17
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	36	81	41.45
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	44	16	27.93
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	25	1	4.23
		Otros motivos	32	1	11.76
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	1	19.37
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22		13.59
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	21		9.62
		Otros motivos	18		28.61
7	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	3	24.78
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14		24.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6		28.33
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	2	15.65
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	25.20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	15.60
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4		16.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1		57.00
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		25.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		60.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>13,140</b>	<b>3,402</b>	<b>15.03</b>

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**

**19,239**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**12,015,953**