

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/21 al 30/09/21

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,907	3,726	4.98
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	261	113	9.99
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	50	33	11.02
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	7	10.85
2	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,183	168	1.76
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	948	121	3.35
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	516	415	9.20
		Otros motivos	1,441	189	3.52
3	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	811	48	5.19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	315	13	5.34
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	180	1	4.68
		Otros motivos	351	24	5.16
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	932	78	3.54
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	31	150	10.03
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	76	28	5.82
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	77	5	1.95
		Otros motivos	46	10	6.89
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	33	2	6.80
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	19	1	2.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	6.71
		Otros motivos	8	0	8.00
7	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	2	5.11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	2	5.17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	0	3.71
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	34	0	3.21
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	1	2.94
10	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	1	2.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	14.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8.00
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	25.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	6.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,316	5,140	4.82

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

14,463

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

7,620,724