

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/22 al 30/06/22

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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	592	632	5.04
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	731	221	2.42
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	679	173	1.80
		Otros motivos	1,015	312	2.48
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	377	297	3.80
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	127	53	3.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	31	3.82
3	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	299	41	4.82
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	155	14	3.93
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	96	49	3.84
		Otros motivos	216	24	4.85
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	470	253	2.10
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	88	205	8.36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	79	19	2.21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	57	21	2.31
		Otros motivos	32	13	4.00
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	4	4.78
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	1	3.40
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	1	2.56
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	3	4.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	7.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	2	4.78
		Otros motivos	9	2	6.73
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	3	4.89
9	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	11	3	1.71
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	4.83
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2		30.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		14.50
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		3.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>5,180</b>	<b>2,381</b>	<b>3.45</b>

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

**7,498**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**5,648,655**