

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/04/19 al 30/06/19

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)	3,855	1,286	10.58
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,501	1,177	28.21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,483	606	34.22
		Otros motivos	2,986	1,123	27.63
2	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	657	189	13.61
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	125	31	12.56
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	63	17	11.46
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,104	423	15.89
		Otros motivos	18	-	24.28
4	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	172	12	37.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	120	4	14.48
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	71	3	40.32
		Otros motivos	161	101	33.31
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	77	65	62.79
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	40	17.49
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	25	42	59.82
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	11	-	34.91
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	3	45.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	-	59.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	-	32.60
		Otros motivos	8	4	28.50
7	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	7	46.56
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	10	19.14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	30.88
		Otros motivos	-	-	-
8	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	75.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	56.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	-	29.00
		Otros motivos	4	-	21.75
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	32	5	47.78
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	46.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	127.00
11	Otros	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	19	8.35
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>12,599</b>	<b>5,174</b>	<b>22.30</b>

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

**15,999**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**15,162,087**