

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/10/19 al 31/12/19

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)	4,771	318	4.14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2,819	1,154	25.04
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,545	547	11.13
		Otros motivos	2,627	556	13.73
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,010	232	7.31
		Otros motivos	3		24.00
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	408	71	14.11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	96	25	13.98
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	44	13	13.16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	9.20
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	129	9	19.25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	102	2	5.08
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	85	2	19.30
		Otros motivos	124	45	17.80
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	115	100	31.81
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	48	15	3.73
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	18	30	18.63
		Otros motivos	11	2	23.92
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	6	22.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	3	5.57
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	16.33
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8		16.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8		26.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		3.80
		Otros motivos	9	3	17.67
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	2	17.39
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	41.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3		38.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		28.00
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	53.00
		Otros motivos	5		27.80
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>14,054</b>	<b>3,140</b>	<b>13.04</b>

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

**17,210**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**15,926,388**