

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/18 al 31/12/18

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,132	173	22.47
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	122	18	33.06
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	48	22	35.23
		Otros motivos	6,350	3,254	13.60
2	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	789	128	14.08
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	112	43	14.69
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	101	21	12.91
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	667	187	13.66
		Entrega de billetes falsos	14	0	24.43
		Otros motivos	3	0	53.00
4	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	103	9	30.44
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	35	4	40.59
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	17	7	51.83
		Otros motivos	217	37	18.89
5	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	21	10	31.29
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3	2	27.20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	46	14	42.27
		Otros motivos	37	9	13.59
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	32.29
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3		42.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	1	73.50
		Otros motivos	24	3	3.00
7	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	38.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	35.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	1	14.27
8	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1		25.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	31.40
		Otros motivos	1	1	30.50
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	1	39.65
10	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	57.67
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	41.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	24.43
11	Otros	Otros motivos	0	2	16.33
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,914	3,956	15.48

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

14,843

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

3,135,945