

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/07/18 al 30/09/18

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,515	1,260	3.28
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	2,060	366	10.19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,340	312	26.96
		Otros motivos	2,512	1,048	20.48
2	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	971	185	12.55
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	117	53	15.69
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	99	17	13.61
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	56.00
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	801	244	15.76
		Otros motivos	21	0	20.38
4	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	109	11	6.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	97	23	29.93
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	64	5	25.97
		Otros motivos	164	25	1929.16
5	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	86	31	5.93
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	47	14	38.59
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	29	15	37.52
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3	1	24.50
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	6	37.95
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12		6.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3		44.33
		Otros motivos	15	1	226.69
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	53	8	5.85
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	2	27.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	5	38.41
8	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		18.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1		33.00
		Otros motivos	4	1	7.00
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	3	45.44
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		27.60
		Otros motivos	4	2	37.50
11	Otros	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	7	6.67
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>11,206</b>	<b>3,645</b>	<b>14.25</b>

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

**13,971**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**3,067,982**