

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/19 al 30/09/19

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)	4,440	917	5.35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,681	886	15.91
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,839	459	24.29
		Otros motivos	2,789	904	18.10
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,228	305	11.41
		Otros motivos	3	-	65.33
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	584	138	16.73
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	113	40	17.22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	68	17	16.67
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	160	11	21.54
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	98	6	8.01
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	98	5	24.89
		Otros motivos	126	60	18.95
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	121	101	37.16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	46	29	8.71
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	28	28	30.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	10	1	24.82
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	3	23.90
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	2	22.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	21.29
		Otros motivos	14	1	25.47
7	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	6	26.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	5	33.95
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	4	9.89
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	3	16.21
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	38.17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	30.80
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	-	10.00
10	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	39.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	1.00
		Otros motivos	4	-	30.75
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			13,560	3,934	14.36

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

16,993

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

15,546,713