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)	9,850	1,320	3.01
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,740	6,670	20.23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6,638	2,113	18.78
		Otros motivos	1,946	383	21.82
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,584	6,480	23.06
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,682	3,806	11.21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,087	1,194	3.65
		Otros motivos	167	44	22.74
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2,969	1,052	7.76
3	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	1,977	859	6.19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	621	168	13.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	69	70	10.46
		Otros motivos	4	-	19.25
5	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,275	459	4.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	735	76	15.96
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	471	83	22.57
		Otros motivos	221	31	24.85
6	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	656	259	4.40
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	492	48	22.45
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	418	40	22.74
		Otros motivos	212	44	24.10
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	872	124	18.78
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	284	68	19.13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	235	44	17.60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	93	10	17.22
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	178	57	19.19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	109	77	22.14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	92	17	23.83
		Otros motivos	108	45	27.76
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	124	79	3.24
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	106	23	18.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	54	9	19.00
		Otros motivos	48	18	19.41
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	355	25	27.61
		Otros motivos	2	1	43.67
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	232	41	20.52
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	183	32	26.62
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	77	37	21.13
		Otros motivos	33	8	32.78
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**40,999**	**25,914**	**14.03**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: **62,595**

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: **105,804,968**