

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/20 al 31/03/20

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)	5,382	33	2.97
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,643	1,463	23.08
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,655	545	14.21
		Otros motivos	2,515	219	13.87
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	529	726	7.31
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	91	23	11.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	7	8.61
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	6	9.73
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,222	73	13.63
		Otros motivos	25		22.04
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	153	3	16.76
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	133		4.24
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	90		16.77
		Otros motivos	180	6	15.30
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	146	123	23.02
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	55		3.78
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	23	16	18.41
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	18		15.67
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	9	24.38
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	2	20.81
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	4.90
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16		8.31
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	1	22.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8		20.38
		Otros motivos	11	0	21.73
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24		14.21
		Otros motivos	1		30.00
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		27.20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2		40.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		29.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			14,049	3,256	11.78

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

17,672

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

14,837,693