

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/07/20 al 30/09/20

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)	7,908	79	9.11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,985	190	29.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,756	140	30.79
		Otros motivos	2,643	1,816	26.76
2	Crédito de consumo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1,240	3,058	29.18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,480	175	29.54
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,189	66	31.17
		Otros motivos	1,294	63	18.71
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	897	2,187	6.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	151	128	10.30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	52	21	15.26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	12	12.83
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	1,425	51	26.31
		Otros motivos	2		109.50
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	158	8	32.67
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	102	10	27.49
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	77	3	10.70
		Otros motivos	50	9	31.25
6	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	33	90	29.32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	61	2	27.03
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	59	1	12.87
		Otros motivos	66	2	20.90
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	32	1	19.30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	3	28.04
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	35.18
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	28		27.07
		Otros motivos	1		4.00
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	43.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		49.67
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		36.60
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		36.00
		Otros motivos	1		114.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15.00
11	Otros	Otros motivos	2	6	17.13
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>23,765</b>	<b>8,123</b>	<b>20.96</b>

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

**33,531**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**12,755,814**