

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/10/20 al 31/12/20

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)	6,207	34	6.07
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,380	119	13.99
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	757	1,520	24.79
		Otros motivos	4,229	254	17.64
2	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2,440	1,051	28.12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	985	36	15.47
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	712	31	22.29
		Otros motivos	1,581	32	13.04
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	749	5,371	10.16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	93	223	21.20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	47	43	21.46
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	21	22.84
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,684	8	14.41
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	162	8	15.34
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	148	10	20.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	30		12.63
		Otros motivos	42	0	24.40
6	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	39	76	18.88
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	92	10	14.48
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	88	1	10.69
		Otros motivos	74	1	15.49
7	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	1	15.61
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	28		18.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21		15.29
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	31		16.32
9	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	15		3.87
		Otros motivos	1		60.00
10	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7		13.57
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		17.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		6.00
		Otros motivos	3		17.67
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	26.88
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2		42.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		9.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>22,700</b>	<b>8,852</b>	<b>14.94</b>

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

27,160

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

11,035,786