

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/21 al 31/03/21

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)	6,125	12	2.67
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	775	1,252	14.37
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,501	88	6.80
		Otros motivos	2,249	182	7.37
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	583	6,581	8.21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	97	250	18.25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	87	18.25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	23	15.90
3	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1,105	331	13.23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	464	20	7.25
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	299	8	5.79
		Otros motivos	798	32	6.48
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,190	45	4.72
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	60	76	14.07
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	61	20	10.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	71	2	3.27
		Otros motivos	31	5	7.83
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	57	3	11.12
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	49	1	9.20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	2	13.40
		Otros motivos	27	3	11.17
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	50	2	5.21
		Otros motivos	2	5	15.43
8	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	1	7.70
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	1	8.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12		4.67
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	2	12.61
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	13.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		4.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		5.00
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		24.67
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			15,730	9,035	7.42

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

23,727

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

10,241,099