

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/21 al 30/06/21

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)	3,808	1,159	2.39
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,265	69	4.90
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	966	53	3.79
		Otros motivos	1,638	397	5.92
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,396	4,923	3.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	166	156	6.86
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	59	49	5.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	15	7.48
3	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1,341	83	6.23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	430	9	5.25
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	265	3	5.51
		Otros motivos	681	32	4.88
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	972	31	3.64
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	62	78	7.49
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	88	16	6.59
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	97	4	2.79
		Otros motivos	47	6	7.19
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	66	2	6.25
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	16	1	4.65
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	5.29
		Otros motivos	25		5.76
7	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	2	9.34
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	1	5.92
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	1	5.69
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	40		3.68
		Otros motivos	1	1	3.00
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	1	4.82
		Otros motivos		1	1.00
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6		9.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6		5.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	6.67
		Otros motivos	2		4.50
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11.33
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1		3.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			13,561	7,095	4.09

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

20,267

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

8,449,921