

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/22 al 30/09/22

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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	489	703	4.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	592	243	2.66
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	523	194	1.96
		Otros motivos	838	356	2.57
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	545	251	2.66
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	165	36	4.32
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	150	44	11.41
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	57	44	4.80
		Otros motivos	174	24	5.59
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	252	165	4.49
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	103	34	3.16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	68	36	6.61
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	84	174	7.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	39	3.02
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	49	20	2.62
		Otros motivos	22	13	3.83
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	6	4.68
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	2	3.28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	4	3.32
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	25		2.84
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19		3.63
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	1	3.67
		Otros motivos	9	3	2.29
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	42	3	3.04
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		8.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	4.25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2		25.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	29.00
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11		4.36
11	Otros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		1.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2		34.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		3.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,351	2,397	3.72

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

6,771
5,595,562