

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/10/21 al 31/12/21

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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	593	699	8.23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	947	131	2.38
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	799	118	3.80
		Otros motivos	1,232	212	4.39
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,233	1,375	5.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	454	141	6.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	61	57	6.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		5.00
3	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	645	93	6.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	230	9	5.29
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	141	2	4.84
		Otros motivos	320	31	6.70
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	786	117	3.67
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	70	184	9.56
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	144	44	6.99
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	85	3	3.16
		Otros motivos	51	14	6.68
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	58	24	6.12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20		5.65
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	2.70
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	1	5.17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11		4.36
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		5.17
		Otros motivos	6		8.17
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	25	1	2.77
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	2	7.12
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		10.80
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	4.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		3.33
		Otros motivos	2		39.50
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		9.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	1	22.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		7.25
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>7,989</b>	<b>3,261</b>	<b>5.43</b>

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

**10,789**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**6,783,018**