

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/20 al 30/09/20

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)	11,436	1,616	5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6,411	1,019	19.27
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,675	3,090	10.41
		Otros	5,868	1,151	23.86
2	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,477	3,725	24.96
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,384	2,288	15.89
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,398	324	9.10
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	122	5	31.90
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,201	661	6.90
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2,532	323	36.26
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1,734	501	35.38
		Otros	1,139	161	28.57
4	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,057	350	11.98
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,802	112	25.99
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	481	25	20.01
		Otros	188	32	28.33
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3,352	255	12.26
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	913	1,371	7.40
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	342	84	11.80
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	278	110	9.65
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	112	42	7.92
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	490	342	5.41
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	629	172	22.10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	583	91	21.22
		Otros	296	65	19.84
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	869	157	13.08
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	797	43	25.11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	17	22.52
		Otros	12	1	21.15
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	260	93	28.67
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	209	111	40.01
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	125	103	14.47
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	56	9	19.28
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	704	22	32.32
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	726	223	30.21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	266	17	26.04
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	231	43	18.47
		Otros	124	54	20.17
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			55,306	18,808	16.93

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

77,616

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

89,343,343