

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: 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)	8,012	1,083	2.31
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,322	3,801	6.68
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4,508	589	4.63
		Otros motivos	1,770	112	5.77
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,442	3,490	10.09
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,485	3,297	5.46
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,409	295	2.81
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	127	5	5.09
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,145	179	3.54
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,285	110	5.91
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	444	44	5.78
		Otros motivos	446	52	6.22
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,304	166	3.16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	970	74	6.16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	667	47	6.34
		Otros motivos	1,070	76	7.79
5	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	525	2,278	9.08
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	233	391	13.69
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	431	191	13.35
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	45	84	12.17
6	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2,887	265	4.38
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	1,234	194	6.60
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	595	34	4.15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	38	24	6.16
		Otros motivos	10	2	3.25
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	306	116	2.86
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	189	30	5.16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	142	18	7.14
		Otros motivos	269	29	7.46
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	595	17	9.33
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	71	44	4.62
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	78	23	7.79
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	67	14	6.91
		Otros motivos	107	17	5.76
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	395	110	6.87
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	245	28	7.85
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	142	37	5.18
		Otros motivos	127	80	6.45
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			41,137	17,446	5.82

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

55,284

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

90,169,123