

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/20 al 31/12/20

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)	10,066	1,324	2.66
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6,833	1,090	19.05
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,794	4,711	15.29
		Otros motivos	3,700	297	20.58
2	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4,398	6,559	20.32
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,365	3,695	19.90
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,659	487	7.71
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	194	4	22.84
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,836	151	7.24
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1,155	154	27.43
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,001	140	26.85
		Otros motivos	2,173	217	24.92
4	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,442	309	9.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,782	130	26.48
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	718	42	21.44
		Otros motivos	259	28	19.25
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	3,760	292	15.83
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	517	2,221	10.28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	432	143	19.49
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	236	250	16.42
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	62	67	17.83
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	1,416	157	15.25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	977	22	21.66
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	71	47	26.19
		Otros motivos	17	0	25.65
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	482	103	5.58
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	294	59	20.17
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	209	21	16.26
		Otros motivos	535	73	16.88
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	868	409	29.52
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	289	64	34.29
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	121	24	34.30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	109	32	18.31
		Otros motivos	121	45	16.52
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	988	47	22.62
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	764	70	16.59
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	281	35	15.19
		Otros motivos	179	74	21.40
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			56,103	23,593	16.08

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

69,826

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

92,496,778