

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/07/21 al 30/09/21

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 débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,220	7,122	6.68
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,383	4,153	3.37
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,422	129	1.79
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	109	8	4.24
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,055	3,918	4.76
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,902	693	1.85
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,427	663	3.63
		Otros motivos	832	193	5.39
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,956	225	2.24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,083	384	4.11
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,012	33	9.23
		Otros motivos	795	119	3.82
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2,577	460	3.17
5	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	375	1,768	4.08
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	385	63	8.14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	196	125	7.31
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	32	5.89
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	916	151	5.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	229	31	3.53
		Reporte indebido en la central de riesgos	100	19	4.18
		Otros motivos	301	49	6.08
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	972	297	2.58
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	369	17	3.61
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	31	29	5.00
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	153	34	3.65
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	52	46	2.18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	15	6.31
		Otros motivos	99	23	7.67
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	135	23	4.22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	98	16	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	78	11	3.73
		Otros motivos	81	23	4.22
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	397	16	3.76
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	286	154	5.90
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	172	33	6.11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	24	10	5.03
		Otros motivos	42	6	5.67
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>27,363</b>	<b>21,091</b>	<b>4.35</b>

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

**48,456**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**104,539,585**