

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/01/20 al 31/03/20

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)	8,650	1,111	2.44
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,191	5,609	13.66
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5,043	1,711	9.73
		Otros	1,735	247	14.64
2	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,157	4,366	10.09
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,891	3,103	16.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,464	839	4.30
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	145	12	16.38
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3,441	471	5.41
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	2,016	655	7.71
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	841	60	12.03
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	50	26	8.78
		Otros	21	8	12.34
5	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,233	587	5.49
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	804	57	15.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	274	37	9.20
		Otros	153	12	15.02
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	945	1,000	11.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	320	49	17.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	244	66	15.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	97	20	16.12
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	636	368	4.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	404	34	11.31
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	361	45	10.88
		Otros	193	32	15.27
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	132	42	6.30
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	93	60	4.04
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	67	11	8.33
		Otros	91	34	17.24
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	484	31	20.09
10	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	133	113	3.82
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	99	21	10.23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	15	8.59
		Otros	59	19	13.83
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	221	124	17.54
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	144	27	11.15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	44	79	3.83
		Otros	28	3	16.03
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>36,957</b>	<b>21,104</b>	<b>9.43</b>

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

**57,624**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**95,299,730**