

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/04/20 al 30/06/20

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)	8,624	1,358	4.47
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4,956	954	11.83
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,811	3,786	12.54
		Otros	3,741	2,206	20.35
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,757	2,379	11.71
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,479	1,881	10.62
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	866	269	6.53
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	169	7	14.48
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,304	1,426	23.68
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	805	473	5.45
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	653	435	18.09
		Otros	500	114	14.59
4	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,205	304	7.68
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,256	118	11.61
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	395	23	15.63
		Otros	172	29	13.42
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	2,399	131	8.50
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,011	56	12.76
		Problemas referidos a programas de lealtad	849	213	9.45
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	15	18.33
		Otros	9	4	19.69
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	537	401	13.67
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	235	229	11.42
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	228	168	4.16
		Otros	120	34	9.77
8	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	492	584	9.43
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	266	43	12.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	191	63	14.52
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	86	36	13.99
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	171	97	16.96
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	70	75	16.66
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	49	64	6.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	11	7.00
10	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	422	56	15.74
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	60	5	11.48
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	15		11.07
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	722	196	23.49
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	138	44	7.61
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	100	37	14.42
		Otros	67	34	11.98
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>37,969</b>	<b>18,358</b>	<b>11.82</b>

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

**61,371**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**64,793,785**