

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2018 al 31/03/2018

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	5,227	1,109	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,101	3,758	6
		Operaciones no reconocidas	717	1,797	19
		Otros motivos	2,285	1,674	8
2	Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	559	1,029	5
		Errores en la cobranza de primas	29	205	5
		Rechazo en la atención del siniestro	30	28	8
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	18	5
3	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	416	511	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	119	212	5
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	61	82	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	19
		Otros motivos	31	44	10
5	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	73	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	28	6
		Otros motivos	0	4	8
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	26
		Otros motivos	9	9	20
7	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	6	13
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	24
		Otros motivos	16	18	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			11,614	10,609	6.8

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 23,221

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 10'371,570