

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/ 01 /2019 al 31 /03/2019

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,249	869	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	81	48	6
		Otros motivos	46	59	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	8	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		Otros motivos	1	5	18
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	202	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	46	8
		Otros motivos	0	1	8
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	3	19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	18
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	17
		Otros motivos	2	9	17
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	126	34	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	26
		Otros motivos	30	15	9
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	760	1,234	7
		Errores en la cobranza de primas	107	138	8
		Rechazo en la atención del siniestro	16	13	6
		Otros motivos	99	102	7
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,260	4,857	5
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,674	1,459	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,782	2,887	9
		Otros motivos	3,691	2,129	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			14,938	14,123	7

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:

27,669
11 '669,338