

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2018 al 30/06/2018

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	478	702	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	149	282	7
2	CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	8	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	23
		Otros motivos	8	14	16
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	122	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	27	9
		Otros motivos	0	4	22
4	DPF	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	22
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	5	0	12
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	2	15
		Otros motivos	7	18	16
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	72	51	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	5	13
		Otros motivos	57	70	17
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	486	1,138	8
		Errores en la cobranza de primas	51	198	9
		Rechazo en la atención del siniestro	32	13	21
		Otros motivos	10	19	12
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,356	3,345	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,621	2,702	7
		Operaciones no reconocidas	778	2,296	18
		Otros motivos	1,889	1,751	11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,004	12,775	9

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

21,576

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:

11'176,786