

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2019 al 30/06/2019

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	730	868	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	107	100	5
		Otros motivos	40	62	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	13	10	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	3
		Otros motivos	7	7	12
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	448	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	104	8
		Otros motivos	1	8	11
4	DPF	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	10	8	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	25
		Otros motivos	5	7	16
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	73	19	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	3
		Otros motivos	26	12	7
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,318	687	6
		Errores en la cobranza de primas	123	95	7
		Rechazo en la atención del siniestro	30	8	10
		Otros motivos	145	63	6
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3,950	5,960	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,922	1,383	3
		Operaciones no reconocidas	2,871	1,761	8
		Otros motivos	3,881	1,562	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			17,260	13,178	5

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

31,599
12 '349,164