

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2017 al 30/09/2017

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,362	1,812	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2,503	912	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,380	1,519	13
		Otros motivos	3,253	1,924	7
2	Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,527	634	6
		Errores en la cobranza de primas	170	208	7
		Rechazo en la atención del siniestro	34	12	9
		Otros motivos	19	8	8
3	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	409	553	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	119	307	5
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	51	84	7
		Reporte indebido en la central de riesgos		2	41
		Otros motivos	18	24	10
5	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		127	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		11	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		4	23
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	6	19
		Otros motivos	10	5	12
7	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	11
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	2
		Otros motivos	4	7	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			11,868	8,163	7

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 19,771

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 9'429,474