

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2018 al 30/09/2018

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	481	626	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	258	322	8
		Otros motivos	3	3	19
2	CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	21
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	26
		Otros motivos	5	11	12
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	201	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	27	8
		Otros motivos	0	4	18
4	DPF	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	2	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	24
		Otros motivos	8	25	13
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	155	51	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	2	15
		Otros motivos	87	28	14
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	452	1,538	7
		Errores en la cobranza de primas	59	192	6
		Rechazo en la atención del siniestro	17	28	10
		Otros motivos	11	29	10
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4,966	3,633	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2,243	3,920	6
		Operaciones no reconocidas	1,090	2,872	16
		Otros motivos	2,152	2,309	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			11,996	15,832	8

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

**27,903**

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**11'570,302**