

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2019 al 30/09/2019

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	660	833	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	85	104	7
		Otros motivos	39	43	4
2	CTS	Otros motivos	26	3	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	1	9
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	5	0	5
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	762	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	154	12
		Otros motivos	0	3	10
4	DPF	Otros motivos	22	2	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	2
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	43	44	8
		Otros motivos	18	16	18
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	5	5
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	2,248	471	7
		Otros motivos	244	84	7
		Errores en la cobranza de primas	184	97	8
		Rechazo en la atención del siniestro	43	4	8
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4,824	4,866	5
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	6,241	1,432	4
		Operaciones no reconocidas	3,299	1,676	9
		Otros motivos	4,129	1,285	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			22,135	11,887	6

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 32,704
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 11 '955,821