

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2017 al 31/12/2017

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)	2,368	2,785	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4,005	499	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	918	1,664	7
		Otros motivos	2,904	2,219	7
2	Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	886	1,115	5
		Errores en la cobranza de primas	68	221	6
		Rechazo en la atención del siniestro	19	33	12
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	15	16	10
3	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	568	556	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	151	252	6
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	118	23	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	39	20	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	3	23
5	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	120	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	9	5
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	7	9
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	17	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	8
		Otros motivos	13	23	9
7	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	6	8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	19
		Otros motivos	12	11	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			12,087	9,603	5.8

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 21,945
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 10'007,048