

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2018 al 31/12/2018

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	740	672	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	362	396	4
		Otros motivos	24	20	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	12	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	24
		Otros motivos	6	11	16
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	149	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	12	8
		Otros motivos	0	9	7
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	32
		Otros motivos	7	10	18
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	141	71	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	8	2	5
		Otros motivos	32	13	6
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	550	1,734	8
		Errores en la cobranza de primas	78	194	8
		Rechazo en la atención del siniestro	25	28	9
		Otros motivos	22	55	8
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,229	4,544	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4,126	1,693	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,420	4,156	13
		Otros motivos	2,380	2,120	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			12,153	15,912	8

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

**28,842**

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**12'344,538**