

Reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2019 al 31/12/2019

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	804	742	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	33	7
		Otros motivos	47	60	4
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	25	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	15	1	5
		Otros motivos	15	3	11
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	768	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	137	14
		Otros motivos	0	7	46
4	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	3
		Otros motivos	3	0	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	10
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	47	50	6
		Otros motivos	8	11	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	7
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	2,447	861	3
		Otros motivos	258	112	3
		Errores en la cobranza de primas	103	73	4
		Rechazo en la atención del siniestro	25	3	5
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,085	4,836	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,229	1,469	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,166	882	2
		Otros motivos	3,467	1,221	5
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			17,794	11,272	4

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

29,357
12 '151,002