

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2017 al 31/03/2017

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Depósito a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	0	17
		Otros motivos	11	4	8
2	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	10
		Otros motivos	7	5	15
3	Tarjeta de Crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	11,374	8,957	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,320	1,439	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,226	756	20
		Otros motivos	3,326	1,212	7
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	555	523	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	180	303	7
5	Banca - Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1,939	362	6
		Errores en la cobranza de primas	235	120	8
		Otros motivos	74	34	11
6	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	69	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	23	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	0	8	10
		Otros motivos	0	12	12
7	Otros	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	59	134	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	6
		Otros motivos	40	48	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			21,357	14,012	8

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 34,526**

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 8'873,178**