

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2017 al 30/06/2017

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	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7,001	2,790	6
		Otros motivos	3,157	1,117	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2,280	1,534	5
		Operaciones no reconocidas	1,310	923	16
2	Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,800	221	6
		Errores en la cobranza de primas	243	89	7
		Rechazo en la atención del siniestro	39	5	11
		Otros motivos	30	4	8
3	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	346	452	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	129	336	4
4	Otras operaciones, servicios y/o productos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	48	106	6
		Otros motivos	20	32	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	3	14
5	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	109	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	12	11
		Otros motivos	1	5	8
6	Cuenta CTS	Otros motivos	31	28	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	28	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	32
7	Cuenta a plazo	Otros motivos	19	18	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	19	20
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	25
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			16,476	7,833	7

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 23,940
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 9'548,441