

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 31/07 /2020 al 30/09 /2020

N°	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos		Total	Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
					A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	3	9	3	0	0	1	1	14
2	3	9	2	0	0	1	1	26
3	3	9	39	0	0	1	1	28
4	3	9	39	0	0	1	1	19
5	3	9	2	0	0	1	1	22
6	3	9	39	0	0	1	1	16
7	3	9	39	0	0	1	1	12
8	3	9	2	0	1	0	1	15
9	3	9	39	0	0	1	1	9
10	3	9	6	0	0	1	1	7
11	3	9	39	0	0	1	1	30
12	1	9	18	0	0	1	1	14
13	3	9	22	0	0	1	1	18
14	3	9	6	0	0	1	1	4
15	3	9	6	0	0	1	1	2
16	3	9	39	0	0	1	1	5
17	3	9	6	0	0	1	1	7
18	3	9	2	0	0	1	1	22
19	1	9	6	0	0	1	1	6
20	3	9	39	0	0	1	1	1
21	3	9	22	0	0	1	1	17
22	3	9	2	0	0	1	1	9
23	3	9	22	0	1	0	1	4
24	3	9	6	0	0	1	1	6
25	3	9	6	0	0	1	1	21
26	3	9	2	0	0	1	1	5
27	3	9	6	0	0	1	1	5
28	3	9	6	0	0	1	1	19
29	3	9	22	0	0	1	1	20
30	3	9	39	0	0	1	1	3
31	3	9	18	0	0	1	1	9
32	3	9	6	0	0	1	1	2
33	3	9	6	1	0	0	0	15
34	3	9	39	0	0	1	1	1
35	3	9	22	0	0	1	1	2
36	3	9	6	0	0	1	1	14
37	3	9	6	0	0	1	1	2
				1	2	34	36	12
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 37								
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 68,638								

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

- 18. Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)
- 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios
- 22. Reporte indebido en la central de riesgos
- 3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)
- 39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio
- 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas