

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/18 al 31/12/2018

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)	
			Favor de la Empresa	Favor del Usuario		
1	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	11.33	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	10.50	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	5	0	9.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	6	13.22	
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	8.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	17	1	13.33	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	11	4	9.07	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	2	8.50	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	2	29.50	
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	10.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	22.00	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	23.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	21.40	
3	CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	18.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	25.00	
4	TARJETA DE DÉBITO	RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	16.00	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	9.00	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	0	1	19.00	
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	2	1	8.33	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	5.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	1	15.00	
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	5.00	
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	0	2.00	
6	CRÉDITO DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	29.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	20.00	
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	9.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	0	9.33	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	0	15.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	1	23.22	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	19.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	9	5	17.07	
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	0	1	9.00	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	1	18.75	
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	1	0	14.00	
		DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS	1	0	15.00	
8	OTRAS GARANTÍAS (REALES Y PERSONALES)	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	9.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	2	15.00	
9	TÍTULOS VALORES	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	17.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	21.00	
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	INADECUADA EJECUCIÓN DE GARANTÍAS OTORGADAS POR LA ENTIDAD	1	0	10.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	19.67	
11	PAGO DE SERVICIOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	14.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	11.67	
12	SERVICIOS VARIOS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	8.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	10.00	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	4.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	10.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	2	21.33	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	29.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	30.00	
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	3	23.33	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	15.00	
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	7.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	2	18.25	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	13	2	15.67	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	1	14.88	
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	3	0	23.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	1	28.33	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	44	6	17.52	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	2	18.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	39.00	
14	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	17.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	21	3	14.58	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	18.00	
15	BANCA - SEGUROS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	4	20.80	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	8.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	19.00	
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	19.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	9.00	
			TOTAL	264	103	367
			TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			393
			TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE			65
			TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			7,361,699.00
			TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			14.62