

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
		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
14	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	18.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	4	20.80
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	8.00
15	BANCA - SEGUROS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	19.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	19.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	9.00
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	0	9.80
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	15.00
			14	0	10.00
			14	27	8.32
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