

# INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2019 al 30/06/19

N°	OPERACION DE SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (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	22.33	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	0	18.50	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	9	1	14.90	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	3	18.44	
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	21.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	16	1	14.12	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	8	6	9.79	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	21.00	
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	23.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	1	19.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	13.00	
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	9.00	
2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	0	25.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	22.00	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	26.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	20.00	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	3.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	13.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	2	24.50	
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	29.00			
3	CUENTA CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	28.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	23.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	19.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	17.00	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	17.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	2	17.00	
4	TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	19.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	25.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	1	9.50	
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	5	6	17.09	
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	19.00	
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	1	15.50	
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	0	18.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	27.00	
6	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	2	20.33	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	2	17.25	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	0	20.50	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	6	22.56	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	27.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	11	0	17.00	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	1	17.29	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	2	17.50	
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	0	1	14.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	3	20.22	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	11.50	
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	18.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	15.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	6.00	
8	OTRAS GARANTÍAS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	5	1	21.67	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	22.00	
9	TÍTULOS VALORES	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	30.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	20.00	
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	11.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	25.25	
11	PAGO DE SERVICIOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	14.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	23.00	
12	SERVICIOS VARIOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	1	29.33	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	29.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	8	22.40	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	2	0	27.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	1	24.60	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	3	20.33	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	20.33	
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	3	23.75	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	2	15.40	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	10	16.68	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	30.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	26.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	1	32.80	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	26	3	20.93	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	1	23.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	25.00	
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	28.00	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	26.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	24	3	18.59	
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	0	1	11.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	5	0	15.20	
14	CUENTA DE REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	7.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	5.00	
15	BANCA - SEGUROS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	8.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	15.00	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	10.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	9	0	8.78	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	15.00	
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	8	0	13.38	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	19	25	11.39	
			<b>TOTAL RESPONDIDOS</b>	<b>313</b>	<b>126</b>	<b>439</b>
			<b>TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE</b>			<b>52</b>
			<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>435</b>
			<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>7334556</b>
			<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</b>			<b>17.81</b>