

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 1/10/2019 al 31/12/2019

N°	OPERACION / SERVICIO / PRODUCTO	MOTIVO DE 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	10	2	14.17
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	2	15.86
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	4	0	15.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	3	15.35
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	16.00
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	5.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	16	1	9.94
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	11	10	7.29
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	8.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	3	12.25
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	5	3.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	3	14.29
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	23.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	0	15.00
		2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1
COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1			0	18.00
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3			0	18.00
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4			0	23.00
DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1			0	6.00
PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0			1	3.00
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0			2	7.50
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2			0	17.50
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1			0	26.00
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2			0	19.50
3	CUENTA CTS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	6.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	8.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	4	3.75
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	12.67
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	11	4.64
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	6	4	7.50
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	2	13.00
4	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	3	11.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	0	10.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	22.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	14.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	0	19.33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	2	21.43
6	CRÉDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	1	12.89
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	11	16.24
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	58.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	11	0	14.73
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	0	18.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	3	7.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	20.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	8	17.26
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	0	4.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	0	6.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	21.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	27.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	3	1	25.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	17.00
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	11.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	11.67
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	7.00
8	OTRAS GARANTÍAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	26.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	18.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	16.00
9	TÍTULOS VALORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	29.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	29.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	9	25.83
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	3	0	27.67
		LIQUIDACIONES ERRADAS	0	1	58.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	2	18.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	4	22.14
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	4	8	19.67
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	0	25.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	1	14.89
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	17	1	19.39
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	21	11.37
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	7	1	17.88
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	34	5	20.23
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	3	19.78
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	2	12.25
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	3	0	23.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	2	18.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	35	5	15.63
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	0	6.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	10	3	12.15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	8.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	11.50
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	1	5.00
		11	CUENTA DE AHORRO DE REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8			1	8.33
COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5			0	8.00
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4			1	11.20
12	BANCA - SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	7	1	7.63
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	18.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	7	0	11.86
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	15	9.65
13	ATENCIÓN AL PÚBLICO	DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	0	21.00
		TOTAL RECLAMOS RESPONDIDOS	379	183	562
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			540
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					7,691,851.00
TOTAL RECLAMOS EN TRÁMITE					65
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					14.85