

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 1/07/2019 al 30/09/2019

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	1	1	29.50
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	1	11.83
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	4	0	10.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	3	12.47
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	10.00
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	11.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	16	0	13.31
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	11	5	6.31
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	2	9.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	2	9.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	8.75
DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	1	11.50		
2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	25.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	17.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	9.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	21.33
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	28.00
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	26.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	19.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	25.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	14.33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	18.50
3	CUENTA CTS	RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	11.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	20.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	15.00
4	TARJETA DE DÉBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	3.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	17.00
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	5	2	6.71
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	12.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	1	0	9.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	11.33
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	22.50
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	8.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	20.00
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	56.00
6	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	0	18.86
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	11.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	8	16.85
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	17.50
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	11	2	18.62
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	1	20.80
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	10.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	15	7	16.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	0	11.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	20.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	17.00
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	2	21.50
8	OTRAS GARANTÍAS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	13.00
9	TÍTULOS VALORES	PROBLEMAS CON CHEQUES	1	0	20.00
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	3	15.20
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	5.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	12.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	18.00
11	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	16.00
12	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	17.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	10	23.38
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	0	1	15.00
		LIQUIDACIONES ERRADAS	1	0	28.00
		INADECUADA EJECUCIÓN DE GARANTÍAS OTORGADAS POR LA ENTIDAD	1	0	30.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	2	23.57
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	1	26.50
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	6.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	6	2	16.13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	15.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	1	12.33
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	14	0	13.79
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	11	13.40
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	24.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	16.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	24.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	30	1	16.39
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	1	0	17.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	0	18.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	4	17.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	2	15.55
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	4	0	11.25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	11.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	7.00
14	CUENTA DE AHORRO DE REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	9.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	19.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	1	3.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	3	12.17
15	BANCA - SEGUROS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	6.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	0	7.60
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	14.00
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	9	0	13.78
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	18	17	11.03
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	2	17.00
TOTAL RECLAMOS RESPONDIDOS			307	123	430.00
TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE					87.00
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					465.00
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					7524748.00
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					14.95