

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/18 al 30/09/2018

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	6	0	16.33
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	0	12.80
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	11	1	14.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	7	16.00
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	22.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	23	0	17.43
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	0	1	23.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	12	1	15.54
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	9	19.38
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	1	16.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	2	17.50
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	3	23.67
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	3.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	0	26.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	14.50
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	18.00
3	CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	27.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2	0	24.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	20.50
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	23.00
4	TARJETA DE DÉBITO	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	25.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	23.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	30.00
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	5	0	10.60
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	14.00
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	11.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	10.00
6	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	0	20.88
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	0	23.80
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	22.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	3	21.87
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	29.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	17.50
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	13	1	15.64
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	0	21.50
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	19.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	13.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	3	12.75
7	TÍTULOS VALORES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	0	11.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	15.00
8	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	27.00
9	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	17.50
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	22.00
10	SERVICIOS VARIOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	49.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	30.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	30.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	30.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	20.00
		ERRORES EN LA COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO	0	1	14.00
11	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	3	19.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	3	25.57
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	22.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	1	20.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	22.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	51	4	18.82
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	1	18.67
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	16.00
12	CUENTA DE AHORRO DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	22	3	19.68
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	2	1	22.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	11.00
13	BANCA - SEGUROS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	17.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	27.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	13.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	15.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	11.00
14	ATENCIÓN AL PÚBLICO	RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	15.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	0	10.75
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1	0	14.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	4.00
TOTAL		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	16	0	12.50
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	23.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	24	42	12.74
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	21.00
			299	100	399
			TOTAL RECLAMOS EN TRÁMITE		39
			TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		345
			TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		6'936,410.00
			TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		17.21