

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/20 al 30/06/2020

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	2	1	1.00	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	5.00	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	0	3.33	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	4	2.85	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	1.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	1	5.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	15	12	1.07	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	4.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	10	3.20	
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	1.00			
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1.00	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	1.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	1.00	
3	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	3	1.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	9	1.00	
		DISCONFIRMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	1.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	1.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	1.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	5	1.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	1.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	1	1.00	
4	TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	29	1.00	
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	11	5	1.19	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	1.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	1.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	1.00	
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	3.00	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	21.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	4	1.00	
6	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	3	3.14	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	3	2.00	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	1.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	1	5.50	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	17.00	
		DISCONFIRMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	0	5.50	
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	0	2	1.00	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	5	1.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	1.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	14	1.26	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	2	0	1.00	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	3	1.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	3	1.00	
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	1.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	1.00	
8	TÍTULOS VALORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	1.00	
9	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	13.50	
10	PAGO DE SERVICIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1.00	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	1.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	1.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	7.50	
11	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	6.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	1.00	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	1.00	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	2	9.50	
12	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	2	5.50	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	7	2.58	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	2	1.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	10	3.81	
		DISCONFIRMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	1	9.50	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	12.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	4.00	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	0	2.67	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	17	1.88	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	0	7.00	
13	CUENTA DE AHORRO REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	1	1.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	2	1.00	
14	BANCA - SEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	2.33	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	1.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	7	1	1.00	
15	ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1.00	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	5	1	8.67	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	15.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	21	1.72	
			TOTAL RESPONDIDOS	184	197	381
			TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			616
			TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			7,334,401.00
			TOTAL RECLAMOS EN PROCESO			2.36
			TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			368