

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 1/01/2020 al 31/03/2020

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	12	5	13.71
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	2	14.50
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2	0	6.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	4	14.05
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	29.00
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	20.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	26	0	16.38
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	8	14	5.14
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	16.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	8.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	7	16.14
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	19.33
		2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4			0	21.75
COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2			0	25.00
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4			1	17.60
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4			2	20.00
3	CUENTA CTS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	10.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	15.50
4	TARJETA DE DÉBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	18.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	24.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	12.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	6	7.86
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	4	1	14.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	20.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	13.00
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	0	4.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	29.00
6	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	1	15.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	17.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	0	18.50
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	2	14.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	4	16.69
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	22.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	30.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	11	3	20.75
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	1	10.33
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	2	10.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	21.00
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	2	18.14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	14.00
8	CARTA FIANZA / FIANZAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	9.00
9	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	24.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	13.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	1	15.33
10	PAGO DE SERVICIOS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	7.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	27.00
11	SERVICIOS VARIOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	30.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	21.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	8.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	8	20.82
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	0	19.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	0	25.33
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	8	1	20.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	4	13.80
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	9.00
12	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	3	22.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	16	1	14.29
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	19	14.17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	1	25.50
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	20	7	16.96
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	0	22.67
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	3	16.33
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	19	4	18.83
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	8	1	9.89
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	27.00
13	CUENTA DE REMUNERACIONES	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	8.00
		CUENTA DE REMUNERACIONES	1	0	13.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	1	8.27
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	15.00
14	BANCA - SEGUROS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	11	2	7.92
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	10	1	16.55
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	17	17	11.97
15	ATENCIÓN AL PÚBLICO	TOTAL RESPONDIDOS	314	143	457
		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA			15.09
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			525
		TOTAL RECLAMOS EN PROCESO			133
			TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		6'659,533