

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/2020 al 30/09/20

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	3	15.54
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	15	2	13.35
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2	0	3.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	23	8	9.23
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	22.00
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	0	2	7.50
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	13.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	14	0	5.93
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1	0	1.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	20	13	5.12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	0	1.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	22	5.77
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	2	3	6.80
		2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3			1	9.75
COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1			0	1.00
MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3			0	8.67
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3			0	25.67
3	CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	9	0	4.22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	3	5.14
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2	0	5.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	1	13.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	16.50
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	28.00
4	TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0	2	7.50
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	2	1	4.33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	7.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	21.00
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	53	5.86
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	7	2	8.33
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	8	3	12.09
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	7.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	1	17.75
6	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	1	17.75
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	12	1	12.38
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	4	1	18.40
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	2	0	5.50
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	1.00
7	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	0	6.25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	0	14.67
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	21.00
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	0	18.33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	19	5	15.13
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	92	12	15.98
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	20	6	16.77
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	2	13.67
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	1.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	12.00
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1	0	30.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	1	13.50
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	1	1	1.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	12	7	7.79
8	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	8.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	11	13.35
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	8	0	17.88
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	2	5.67
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	8	6.39
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	0	8.25
9	OTRAS GARANTÍAS	PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	1	0	16.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	14.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	6.00
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	30.00
10	TÍTULOS VALORES	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	24.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	20.33
11	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	27.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	21.00
12	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	12.80
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	1.00
13	SERVICIOS VARIOS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	3	8.80
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	13.00
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	14.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	9.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	5.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	0	19.33
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	0	25.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	0	11.67
14	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	4	9.33
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	28.00
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	7.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	34	9	16.21
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	174	15	18.71
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	54	13	17.96
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	14	12.26
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	0	1	29.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	29.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	3	29.33
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	0	12.33
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	4	0	17.50
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	13	9.63
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	1.00
15	CUENTA AHORRO DEPÓSITO REMUNERACIONES	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	31	5	15.31
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	10	0	12.10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	1.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	4.00
16	BANCA - SEGUROS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0	2	1.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	4	1.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15.00
17	ATENCIÓN AL PÚBLICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	13.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	8	2	8.40
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	1.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	11	0	7.64
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	1.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	14	26	6.60
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	0	9.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	27.00
		TOTAL RESPONDIDOS	775	316	1091
				TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	824
				TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	6,385,431.00
				TOTAL RECLAMOS EN PROCESO	13.12
				TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	101