

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2020 al 31/12/2020

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	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	30.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	10	0	20.00		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	13	4	18.94		
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	0	24.33		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	15	5	20.75		
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	1	21.50		
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	27.00		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	19	3	20.45		
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	0	1	12.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	29	13	9.74		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	24.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	2	12	16.71		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	9.00		
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	1	18.50		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	3	0	28.67		
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	1	24.67		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	4.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	2	28.80		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	18.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	0	3	6.67		
3	CUENTA CTS	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	1	0	22.00		
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	20.50		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	23.50		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	7.00		
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	3.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	4	20.80		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	0	22.25		
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1	0	24.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1	0	8.00		
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	27.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	1	18.00		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	13.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	11	42	8.94		
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	6	1	15.71		
		4	TARJETA DE DÉBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	10	0	21.70
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2			0	11.50		
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0			1	30.00		
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1			1	13.00		
MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1			0	10.00		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1			0	22.00		
PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1			0	30.00		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2			0	8.00		
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1			0	30.00		
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	4			0	24.25		
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	2			0	23.50		
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA			INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	19.00
				COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	12	0	16.50
				MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	0	18.00
				TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	3	25.50
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	1	35.67		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	0	22.00		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	2	17.40		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	2	28.50		
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	26.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	2	17.18		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	2	0	18.00		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	3	1	22.25		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	20	0	20.05		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	1	0	17.00		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	7	1	16.63		
6	CRÉDITO DE CONSUMO	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-OTROS MOTIVOS	2	0	21.50		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	1	11.40		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	2	14.25		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	21.00		
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	2	0	16.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	30.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	30.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	24.00		
		7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	17.00
				INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	14.00
				OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	20.00
				OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	15.00
				INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	10.00
				PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	0	14.00
				MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	6.00
8	OTRAS GARANTÍAS			COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	26.00
				TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	18.75
				INADECUADA EJECUCIÓN DE GARANTÍAS OTORGADAS POR LA ENTIDAD	1	0	30.00
				OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	25.00
				DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	3	29.00
				REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	19.00
				ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	3	15.75
				INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	2	21.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-OTROS MOTIVOS	1	0	22.00		
		9	TÍTULOS VALORES	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	29.00
				INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	14	2	19.44
				COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	18	0	19.39
				MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	5	0	20.80
				TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	16	16.83
				RETENCIONES INDEBIDAS	0	1	30.00
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5			0	22.40		
DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10			2	21.67		
REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6			3	18.44		
DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS	1			0	24.00		
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1			1	12.50		
ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1			1	21.00		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	22			4	18.88		
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	14			0	22.29		
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN			MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	5	0	21.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	49	1	21.42		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	3	0	19.00		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	12	0	24.33		
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-OTROS MOTIVOS	3	2	22.20		
		11	PAGO DE SERVICIOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	22.00
				OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	16.50
				PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	2	0	10.00
				PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	3	14.00
				INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	11.00
				TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	15.00
				RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	12.00
				OPERACIONES NO RECONOCIDAS	6	0	11.00
				INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	14.00
				12	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0					1	28.00
ENTREGA DE BILLETES FALSOS	12					0	19.42
FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0					1	19.00
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	28					21	13.76
DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0					1	7.00
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	28.00				
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	1	0	20.00				
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TOTAL	532			188	720
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					732
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					8,733,271.00
		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN					17.92
		TOTAL RECLAMOS EN PROCESO					113