

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2021 al 31/03/2021

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	27.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	1	17.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	13	2	16.20
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	10	0	13.70
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	4	19.67
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	27	0	15.70
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	46	11	11.93
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	1	17.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	2	15	15.06
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	0	22.00
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	22.50
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	1	24.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	22.60
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	6	0	17.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	14.50
3	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	24.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	18.33
4	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	2	12.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	18.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	17	12.81
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	20	1	17.10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	6	0	16.83
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	19.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	23.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	30.00
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	29.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	11	0	17.64
6	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	0	19.75
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	0	26.75
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	21.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	0	18.83
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	0	18.50
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	19.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	8	1	13.78
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	2	0	8.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	5	0	22.80
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	19	1	17.05
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	2	0	20.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	2	1	18.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-OTROS MOTIVOS	1	0	29.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	18.50
		7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5			2	14.43
OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4			0	20.25
FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1			0	20.00
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0			2	19.00
8	TÍTULOS VALORES	PROBLEMAS CON CHEQUES	1	0	4.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	24.00
9	CUSTODIA DE VALORES	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	1	18.50
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	0	1	19.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	13.00
11	PAGO DE SERVICIOS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	7.00
12	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	15.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	8.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	19.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	0	29.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	1	22.67
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	17.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	21.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	4	3	22.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	15.33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	19	1	15.05
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	1	23.00
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	16	13.60
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	0	1	29.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	2	28.50
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	0	18.80
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	1	16.33
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	23.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	1	16.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	22	4	18.62
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	25.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	2	0	16.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	55	2	20.14
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	7	1	16.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	5	1	18.17
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-OTROS MOTIVOS	3	1	14.25
		14	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	1
PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0			3	18.00
15	BANCA - SEGUROS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	0	12.33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	8.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	12.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	11.33
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	6	0	9.00
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	8.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	17	0	18.24
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	22.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	18.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	28	17	16.04
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	23.00
TOTAL			479	138	617.00
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					629.00
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					8,704,855.00
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN					16.84
TOTAL RECLAMOS EN PROCESO					125.00