

# INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/21 al 30/06/2021

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	3	1	17.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	12	0	17.83
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	20.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	29	0	14.97
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	6	12.47
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	9.00
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	0	9.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	24	1	15.32
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	24	7	10.26
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	23.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	11.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	3	13	19.13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	0	21.00
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	3	17.33
2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	18.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	2	17.63
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	16.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	29.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	7	1	19.38
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	6.00
3	CUENTA CTS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	21.67
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	12.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	3	16.88
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	0	12.50
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	3	0	12.33
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	30.00
4	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	7.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	10.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	15	10.95
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	11	4	17.20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	12	1	13.15
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14.00
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	0	10.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	2	0	18.50
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	25.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	1	0	27.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	5	1	18.50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	1	0	27.00
6	CRÉDITO DE CONSUMO	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	1	0	5.00
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	12.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	1	16.14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	9	5	14.14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	24.50
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	0	19.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	3	0	22.33
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	1	0	26.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	0	13.00
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	0	1	17.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	5	13.59
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	8.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	0	7.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	1	0	28.00
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	15	3	18.11		
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	5	1	22.17		
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	2	0	21.50		
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	21.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	7	16.07
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	0	16.00
8	OTRAS GARANTÍAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	10.00
9	TÍTULOS VALORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	13.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	17.00
10	CUSTODIA DE VALORES	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	25.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	10.00
11	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	20.25
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	20.00
13	SERVICIOS VARIOS	PAGO DE SERVICIOS	0	1	19.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	19.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	22.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	0	18.75
		DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS	0	1	29.00
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	2	21.20
14	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	11.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	24.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	15	2	16.06
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	15	10	17.24
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2	0	23.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	15	16.39
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	16.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	24.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	0	18.70
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	1	19.29
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	23	5	18.57
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6	0	11.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	2	0	19.00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	77	2	22.25
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	8	2	20.90		
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	8	0	19.50		
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-OTROS MOTIVOS	2	0	15.50		
15	CUENTA DE AHORRO DESTINADA AL DEPÓSITO DE REMUNERACIONES	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	0	7.75
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	2	19.50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	9.00
16	BANCA - SEGUROS VENDIDOS EN CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	15.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	1	12.00
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	13.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	4	1	7.20
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	15.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	21.00
17	ATENCIÓN AL PÚBLICO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	6	0	12.67
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	0	21.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	23	11	14.12
		TOTAL RESPONDIDOS	515	149	664
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					583
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA					16.66
RECLAMOS EN TRÁMITE					44
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					9,150,474.00