

# INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/21 AL 30/09/21

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	7	1	18.75	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	0	14.50	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	28	1	9.62	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	3	20.58	
		RETENCIONES INDEBIDAS	2	1	11.33	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	10.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	24	0	16.96	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA	14	7	12.14	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	22.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS	0	13	16.62	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	6.00	
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	0	11.00			
2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	2	24.00	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	0	21.60	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	21.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	1	18.67	
		RETENCIONES INDEBIDAS	1	0	30.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	6	0	24.50	
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	25.00	
3	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	28.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	10.00	
4	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	14.67	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	20.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	9	13.00	
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	6	3	16.00	
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	19	3	13.05	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	46.50	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	27.00	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	22.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	56.50	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	58.00	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	37.00	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	1	0	28.00	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	2	0	29.50	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	1	0	28.00	
6	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	3	20.50	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	1	21.50	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	11.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	2	20.60	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	0	20.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	1	20.33	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	1	18.75	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	1	25.50	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	3	15.50	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	21.00	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	1	0	29.00	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	14	2	21.19	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	1	0	16.00	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	4	0	22.50	
		7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7			12	12.58	
8	OTRAS GARANTÍAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	26.00	
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	2	21.33	
9	TÍTULOS VALORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	7.00	
11	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	13.33	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	13.00	
12	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	12.25	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	13.00	
13	SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	1	17.75	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	19.00	
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	20.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	13.00	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	5	12.86	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	15.00	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	29.00	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	1	0	21.00	
14	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	54	3	14.39	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	6	1	25.14	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	3	17.00	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	26.00	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	1	20.91	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	28.00	
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	29.00	
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	0	1	16.00	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	25.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	30	4	22.94	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6	1	14.86	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR FALTA DE ENTREGA O DEMORA EN LAS COMUNICACIONES	2	0	18.50	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	47	0	22.38	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	2	0	25.50	
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO-INADECUADA INF. SOBRE CONDICIONES MODIF./PROC. DE REVERSIÓN	9	0	23.56	
15	BANCA - SEGUROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	9.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	1	11.50	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS	9	0	9.78	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	15.00	
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	0	25.00	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	16	0	13.94	
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	29.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	19	19	11.63	
			<b>TOTAL RESPONDIDOS</b>	471	124	595
			<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			674
			<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			12,858,313.00
			<b>RECLAMOS EN PROCESO</b>			123
			<b>TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA</b>			17.31