

Período Del 01/01/2019 al 31/03/2019

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
				A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	01	001 CUENTA DE AHORRO (No incluye el código 102)	039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		27.00
		003 CUENTA A PLAZO	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	2		28.00
			018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	24.00
2	99	006 TARJETA DE DÉBITO	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		6	19.00
			015 PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)		1	29.00
			038 PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER, RETENCION DE TARJETA)		1	12.00
			103 DEFICIENCIA TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS		1	25.00
3	01	007 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		29.00
			039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	22.00
4	01	008 CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	20.00
			106 PROBLEMAS RELACIONADOS A LOS PAGOS ANTICIPADOS	1		28.00
5	01	009 CRÉDITO CONSUMO	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	5.00
			002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	4	2	25.00
				1		28.00
			003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		7.00
				1		29.00
			013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	3	2	24.00
					1	28.00
				1		18.00
			018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	5	7	30.00
					1	30.00
			022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		30.00
023 DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	13.00			
033 DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1		30.00			
039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	5	26.00			
		1	28.00			
106 PROBLEMAS RELACIONADOS A LOS PAGOS ANTICIPADOS		1	30.00			
6	01	027 SERVICIO DE RECAUDACIÓN	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	1	0	20.00
7	01	096 ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIOS POR LA EMPRESA)	013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	3	0	28.00
			039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	25.00
8	01	097 CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	9.00
			002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		29.00
			003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		58.00
			020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	4	34.00
			022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	60.00
			039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	3	27.00
2		32.00				
<b>TOTAL</b>				<b>41</b>	<b>44</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>111</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>				<b>27.00</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>				<b>246,502</b>		