

Periodo Del 01/10/2019 al 31/12/2019

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)	003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		22.00	
				006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		15.00	
	039			INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		10.00		
	02			038	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER, RETENCION DE TARJETA)		1	35.00	
				1	30.00				
2		003	CUENTA A PLAZO	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	26.00	
						1		30.00	
				018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		14.00	
				039	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		17.00	
3		01	004	CUENTA CTS	004	MODIFICACION INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS.		1	24.00
					018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		15.00
					038	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER, RETENCION DE TARJETA)	1		19.00
4					039	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		16.00
						1	12.00		
	02	006	TARJETA DE DÉBITO	006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	17.00	
				030	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1		10.00	
				038	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER, RETENCION DE TARJETA)	1	1	29.00	
				039	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		13.00	
5		007	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	2		19.00	
						1		3.00	
				039	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		20.00	
		008	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		26.00	
6	01	009	CRÉDITO CONSUMO	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		12.00	
						3		15.00	
				002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		21.00	
						1		23.00	
						7		19.00	
						1		9.00	
				003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).		1	16.00	
				013	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	2	2	20.00	
				018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	32.00	
						2	1	11.00	
020	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	21.00					
022	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		21.00					
8		039	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		17.00			
				4	1	11.00			

9	027	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4		13.00	
	096	ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIOS POR LA EMPRESA)	006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		5.00	
			039	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	1	15.00	
	097	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		14.00	
						1	8.00	
			003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1	1	23.00	
			020	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	18.00	
			022	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	24.00	
			034	ERROR EN LOS DAROS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	33.00	
	039	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3		19.00			
	TOTAL					59	20	
	TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					88		
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					17		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					252,844			