

Período Del 01/10/2020 al 31/12/2020

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	
01	001	CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	039	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		1.00
	003	CUENTA A PLAZO	006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	50.00
			007	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1		27.00
			018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		26.00
	004	CUENTA CTS	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		31.00
			001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		29.00
			002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		29.00
	99		006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	5		26.00
	99		006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	44.00
	01	006	TARJETA DE DÉBITO	002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	
015	PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CREDITO O DEBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)				1	30.00	
018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)			1		39.00	
018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)			1		21.00	
01	007	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		26.00
01	008	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		59.00
01	009	CRÉDITO CONSUMO	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		21.00
					5		28.00
			002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		29.00
					6	2	23.00
			003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		26.00
					9		27.00
					1		30.00
					1		24.00
			006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	1		27.00
			008	RESOLUCION DE CONTRATO	2		26.00
			018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	59.00
			018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	3		32.00
			029	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		25.00
039	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3		16.00			
		2		29.00			
106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO		1	25.00			
108	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	3		25.00			
01	027	SERVICIO DE RECAUDACION	006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	1		28.00

01	096	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		27.00		
01	097	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		2	19.00		
			002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	3		23.00		
			003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1			30.00	
					1			26.00	
					3			25.00	
					8			31.00	
			004	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS.	1			30.00	
			006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	2			23.00	
			018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)			1		24.00
							1		70.00
			022	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1		42.00	
			039	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO			1		24.00
			106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1			24.00	
			108	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1			30.00	
8					26.00				
1					23.00				
110	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN POR INADECUADA INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN Y/O PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN	1			23.00				
		2			26.00				
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS					92	14			
TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE					29				
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						135			
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS						28			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						184,694			