

Período Del 01/01/2020 al 31/03/2020

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)	029 ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		28.00
			105 PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1		17.00
2	01	003 CUENTA A PLAZO	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		2	19.00
			018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	4		17.00
3	01	004 CUENTA CTS	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	3		18.00
		006	003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).		1	11.00
		006 TARJETA DE DÉBITO	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		4	19.00
4	02	006	038 PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER, RETENCION DE TARJETA)		2	22.00
5	01	007 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		1	16.00
			003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		16.00
			030 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1		19.00

6	01	009	CRÉDITO CONSUMO	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		18.00
				002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	4		21.00
						1		19.00
						1		26.00
				003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1	1	12.00
				006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	2	2	23.00
						1		16.00
				010	LIQUIDACIONES ERRADAS	1		6.00
				013	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	2	1	19.00
						1		12.00
				018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		24.00
				020	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	3	24.00
022	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3		17.00				
030	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	6	22.00				
		1		18.00				
039	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5		16.00				
7	01	096	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	029	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		18.00
				039	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		23.00
8	01	097	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	001	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		17.00
				002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		26.00
				003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).		2	53.00
				039	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		12.00
TOTAL						46	25	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						84		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS						20		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						215,419		