

Período Del 01/04/2020 al 30/06/2020

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	03	001 CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	105 PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1		26.00
2	03	004 CUENTA CTS	015 PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)	1		24.00
3	99	006 TARJETA DE DÉBITO	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	44.00
4	01	007 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	2		24.00
5	01	009 CRÉDITO CONSUMO	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		1	27.00
				4		27.00
				1		29.00
				25	2	29.00
					1	14.00
					1	34.00
					1	25.00
					1	28.00
					1	28.00
					2	26.00
		013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	1		10.00	
		022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		5.00	
		039 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		62.00	
6	01	096 ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	039 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		22.00
7	01	097 CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	003 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	30.00
				1		27.00
				1		29.00
<b>TOTAL</b>				<b>48</b>	<b>7</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>100</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>29</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>157,328</b>	