

Período Del 01/07/2020 al 30/09/2020

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	CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	1	18.00				
2			018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		15.00				
3					1		30.00				
4		03	CUENTA A PLAZO	002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		35.00			
5		04	CUENTA CTS	002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		30.00			
6				006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	65.00			
7	99	06	TARJETA DE DÉBITO	006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	1	1	34.00			
8	01	07	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).		1	37.00			
9						1		20.00			
10		09	CRÉDITO CONSUMO	002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	5	2	25.00			
11						003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		31.00	
12								13	3	23.00	
13								1		32.00	
14								2		20.00	
15						013	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	5	1	32.00	
16						018	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	29.00	
17		022	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1							29.00
18		039	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5							29.00
19		28	PAGO DE SERVICIOS	006	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	1		11.00			
20		97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	002	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		29.00			
21						3		31.00			
22						1		25.00			
23						1		20.00			
24						003	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	2		31.00	
25								4	1	24.00	
26								2		32.00	
27	2								18.00		
TOTAL					58	12					
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						96					
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS						26					
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						165,606					