

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/10/2019 al 31/12/2019



Nº	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	14
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	17
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	1	0	5
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	2	1	17
		Entrega de billetes falsos	0	1	19
2	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	19
		Resolución de Contrato	0	1	8
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	13
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	11
		Publicidad engañosa o información que induce al error	2	0	9
4	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	20
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	0	3	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	4	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas(No dispenso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	13
5	Créditos corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
		Otros Motivos	1	0	20
6	Créditos de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	13
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	17
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	0	1	17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	30
		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	0	19
		Otros Motivos	1	0	30
7	Carta Fianza / Fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	23
8	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	4
9	Incendio	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	13

Nº	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
10	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	0	16
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	23
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	4
		Otros Motivos	1	0	26
12	Giros	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	22
13	Cuenta de Ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	6
14	Seguro de protección de tarjeta (Crédito o Débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	18
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	2	0	17
			36	23	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					60
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					16
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					313,161