

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/01/2020 al 31/03/2020



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)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	3	8
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	1	1	8
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	6	1	15
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1	13
		Otros motivos	2	0	19
2	Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	2	0	15
3	Cuenta CTS	Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	2	0	27
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	6
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	2	0	19
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	7
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	23
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	8
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	0	7	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	7	7
		Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	18
		Otros motivos	1	0	15
5	Créditos hipotecarios para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
6	Créditos de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	12
		Problemas con el pago anticipado del crédito	1	0	14
		Otros Motivos	3	1	24
7	Desgravamen	Rechazo a la atención de siniestro	1	0	16
8	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	18
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	0	16
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	20
		Liquidaciones erradas	1	0	26

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	
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponde)	2	0	16
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	22
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	0	17
		Problemas con el pago anticipado del crédito	1	0	5
		Otros Motivos	1	1	27
10	Seguro de protección de tarjeta (Crédito o Débito)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4
11	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	1	0	18
			56	26	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					78
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					13
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					306,787