

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/07/2018 al 30/09/2018



Nº	Operación/ Servicio/ Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			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	1	0	22
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	32
		Entrega de billetes falsos	1	0	8
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	0	1	16
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	18
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	16
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	18
3	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	30
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	5	3	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	22	16
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas(No dispenso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	9
4	Créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	12
5	Créditos de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
		Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	24
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	1	24
6	Pago de Servicios	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	11
7	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Incumplimiento del Secreto Bancario	1	0	22
		Entrega de billetes falsos	1	0	28
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	2	8
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	20
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	15
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	21
		Entrega de billetes falsos	1	0	16
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	23
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	6
9	Giros	Entrega de billetes falsos	1	0	17
10	Seguro de protección de tarjeta (Crédito o Débito)	Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	12
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			31	35	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					54
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					16
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					292233