

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/07/2019 al 30/09/2019



| Nº | OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO | MOTIVO DE 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) | Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos) | 2 | 0 | 9 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 0 | 2 | 16 |
| | | Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde) | 3 | 0 | 10 |
| | | Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos | 1 | 1 | 6 |
| 2 | Cuenta a Plazo | Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva) | 1 | 0 | 12 |
| 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) | 2 | 0 | 5 |
| | | Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde) | 0 | 3 | 5 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 0 | 11 | 8 |
| | | Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios | 1 | 0 | 19 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas(No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 0 | 2 | 8 |
| 4 | Créditos de consumo | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 2 | 0 | 18 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 4 |
| | | Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos) | 3 | 0 | 13 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 2 | 0 | 9 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 1 | 0 | 3 |
| | | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 16 |
| | | No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del año, reparación o accesorios | 1 | 0 | 8 |
| | | Otros Motivos | 1 | 0 | 7 |
| 5 | Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 8 |
| | | Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 0 | 2 | 11 |
| | | Otros Motivos | 1 | 0 | 14 |
| 6 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos) | 2 | 0 | 30 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 1 | 0 | 18 |
| | | Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde) | 2 | 0 | 32 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 2 | 0 | 9 |
| | | Otros Motivos | 5 | 0 | 13 |

| Nº | OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS | | Tiempo promedio de absolución (en días calendarios) |
|--|--|--|-----------------------|---------------------|---|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 7 | Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 0 | 1 | 11 |
| 8 | Otras operaciones, servicios y/o productos | Otros Motivos | 1 | 0 | 4 |
| | | | 37 | 23 | |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 55 |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS | | | | | 11 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | 352,716 |