

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/10/2023 al 31/12/2023

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCIÓN AL PÚBLICO(NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4		10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2		9
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	31	36	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	6	1	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		11
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		16
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	2	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1		16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1		6
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1		11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO	5	1	14
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	67	9	13
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL D	14	2	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	16	8	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	36	6	13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	94	22	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	88	19	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	7	1	12
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1		15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	4	1	14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	4	3	21
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	28	3	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	159	31	14
4	CRÉDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	39	4	13
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL D	10	1	13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	14	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	5	4	11
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	32	8	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	28	9	13

		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	2		15
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1		15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	6		14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	3	2	15
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	25	2	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	39	9	14
5	CUENTA A PLAZO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1		6
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	3	8
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3		15
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	58	14	12
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		3	3
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	5		13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	12	4	13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	10	1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	23	12	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	20	9	19
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	6	33	30
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		14
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	41	29	13		
7	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S		1	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		4
8	DINERO ELECTRONICO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	3	8
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.		1	5
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	1	21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	1	1	16
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	4	10	21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	14	11
TOTAL			975	337	13
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			1,312		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			1,472,881		