

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

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	<b>ATENCION AL PUBLICO(NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)</b>	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS		1	1
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5		5
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		3
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	1	2
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	16	36
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3		3
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	2
2	<b>BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)</b>	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS		1	57
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3		20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3		20
3	<b>CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS</b>	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	24	7	34
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	3		32
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	1	37
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		21
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA		1	28
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	19	26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	15	7	28
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	1	22
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	8	3	30
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	7	32		
4	<b>CREDITOS DE CONSUMO</b>	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	20	7	31
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	2		37
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	7	4	34
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	1	19
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	3		41
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	13	28
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	12	1	31
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	4	2	27
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	1		51
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	6	4	24
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	5	25		
5	<b>CUENTA A PLAZO</b>	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		35
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		28
6	<b>CUENTA DE AHORRO</b>	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	2	28
		DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS		3	24
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		28

		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2		40
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	2	42
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	3	5	23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	10	28
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	2	20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	16	23	27
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		4	21
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	7	13	21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	76	28
7	<b>DINERO ELECTRONICO</b>	OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		30
8	<b>TARJETA DE DÉBITO</b>	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	1	21
		DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS		1	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	35
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)		6	22
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		4	39
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA		6	18
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	25	31
<b>TOTAL</b>			<b>281</b>	<b>288</b>	<b>28</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>569</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>117,567</b>		