

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

Periodo: Del 01/04/2023 al 30/06/2023

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	ATENCION AL PUBLICO(NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		23
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	30	7	14
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		21
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	1	19
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	2		10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	9	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	1	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	2	51
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		19
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA		1	64
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	8	2	17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2		20
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		15
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	27	7	19
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	2	1	10
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	16	8	12
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		14
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	4	1	18
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1	1	29
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	98	60	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	50	12	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	8	5	28
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	10	5	23
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	116	41	19
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	13	3	22
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	5		18
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	17	3	13
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		18
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	8		12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	2	1	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	23	12	17



		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	12	1	18
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	5	3	32
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	5	3	23
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	32	9	20
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1	1	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		112
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS		1	3
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		6
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	10	12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	13	13	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	8	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	5	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	35	11	33
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	6	19	28
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS		1	12
7	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	32	29	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		3	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	35
<b>TOTAL</b>			<b>632</b>	<b>303</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>935</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1,281,853</b>		