

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/01/2024 al 31/03/2024

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)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		2	11
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	7		15
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	15
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	1		12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1		15
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OT	2	4	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		15
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	50	5	14
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL D	4		15
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	9	8	12
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2		15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.		3	14
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	17	4	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	176	39	13
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1		14
		INDEBIDA CONTRATACIÓN / INADECUADA ASESORÍA AL POTENCIAL DE SEGUROS	1		15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN POR FALTA DE	1		15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN POR PROBLEMA	1		15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1		15
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR		1	15
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	16	3	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	257	40	14
4	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	25	4	14
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL D	3	2	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	22	18	12
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3		14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	1	9
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6		8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	44	13	13

		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	2		15
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1		13
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	2		15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	1		15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6		14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	11	5	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	34	12	14
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.		1	15
6	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		14
7	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	21	7	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	7		13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	5
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	18	3	15
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A		4	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	7	5	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	3	21	19
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	44	54	17
8	DINERO ELECTRONICO	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1		15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	2	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	5	21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	12	14
		TOTAL	828	281	14
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1,109		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	1,909,707		