

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/10/2018 AL 31/12/2018

IV TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1	16
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	1	0	0	20
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	1	0
5	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	13
6	4 - Cuenta CTS	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	0	39
7	5 - Tarjeta de crédito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	1	0	0	8
8	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	26	1	6	10
9	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	4	1	0	6
10	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, r	17	2	2	10
11	6 - Tarjeta de débito	103 - Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1	0	12
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	30
13	7 - Crédito hipotecario para vivienda	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	0	0	0
14	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	26
15	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	15
16	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	0	26
17	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	12
18	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	0	28
19	9 - Crédito de consumo	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	0	0	0
20	9 - Crédito de consumo	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	0	14
21	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	20
22	28 - Pago de servicios	30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	0	1	0
23	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	8	2	21
24	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1	0
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	0	20
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	0	0	0
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	6
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	0	18
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	1	0
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	1	24
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			117			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						424,359