

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del: 01.10.2018 al 30.12.2018

OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
01	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	29
	18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)	0	1	15
03	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	29
	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	31
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	7
04	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	2	30
	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	29
	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	30
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	30
07	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	2	42
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	14
	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	0	4	26
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	30
	36-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	0	15
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	22
09	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	25
	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	0	1	28
	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	29
	20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	25
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	10
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	27
13	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	27
96	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	29
97	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	15
	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	0	29
	20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	19
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	0	27
	27-DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCION DE DOCUMENTOS VALORADOS / TITULOS VALORES	0	1	32
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	<b>19</b>	<b>18</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>51</b>		
<b>TOTAL DE OPERACIONES</b>		<b>33773</b>		
<b>MOTIVOS MAS FRECUENTES</b>		1. INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE CONTRATO 2. TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL PROCESADAS 3. COBROS INDEBIDOS DE INTERES, COMISIONES, GASTOS		

CÓDIGO DE PRODUCTOS	
01	CUENTAS DE AHORROS
03	CUENTAS A PLAZO
04	CUENTA CTS
07	CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA
09	CREDITO CONSUMO
13	REMESAS
96	FACTORING / DESCUENTO
97	CREDITOS PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS