

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2017 al 30/09/2017

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
1	01	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		4
		29-ENTREGA DE BILLETES FALSOS		1	10
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		30
2	03	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	7
		06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	31
		33-DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	1		28
3	4	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		26
		02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	22
		04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS		3	23
		06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	21
		18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)		2	28
		24-ERRORES EN LA COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO	1		29
4	7	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	10
		18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)	1	1	27
		22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		24
5	9	10-LIQUIDACIONES ERRADOS		1	14
		20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		19
		22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		3	23
		32-DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS		1	23
6	13	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		2	12
		30-FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	9
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	29
7	96	24-ERRORES EN LA COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACION DE TIPO DE CAMBIO		1	22
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	16
8	97	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	29
		06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		20
		20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		3	19
		22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	13
		23-DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LAS CENTRALES DE RIESGOS	1		10
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	13
TOTAL			14	31	19.7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			50		
TOTAL DE OPERACIONES			110,155		
MOTIVOS MAS FRECUENTES			Trnsacciones Mal Procesadas / Mal Realizadas Reporte Indebido Operaciones No Reconocidas		