

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
01	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	3		27
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		25
	18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)	2	2	23
	38-PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	1		17
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		17
03	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1		25
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	21
04	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	29
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	27
	04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS		1	28
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		25
	18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)	1		45
	34-ERROR DE DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		30
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	19
07	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		3	28
	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		28
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		29
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	29
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	16
	41-NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	1		27
09	18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)		1	25
13	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	17
96	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	27
	20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		3	28
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		20
97	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		27
	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		29
	20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	21
	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		28
	39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	20
TOTALES		22	22	25.2
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		54		
TOTAL DE OPERACIONES		183,796		
MOTIVOS MAS FRECUENTES		1. Inadecuada atención al usuario 2. Operaciones no reconocidas 3. Transacciones no procesadas/mal realizadas, etc.		