

INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DEL AÑO 2020

PERIODO: DEL 01/01/2020 AL 31/03/2020

N°	CODIGO	OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	CODIGO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
					A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	01	CUENTA DE AHORRO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	5	12
2	03	CUENTA A PLAZO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	25
3	03	CUENTA A PLAZO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	18
4	04	CUENTA CTS	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	28
5	09	CRÉDITO DE CONSUMO	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	30
6	09	CRÉDITO DE CONSUMO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	6	18
7	09	CRÉDITO DE CONSUMO	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	10	23
8	09	CRÉDITO DE CONSUMO	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	21
9	09	CRÉDITO DE CONSUMO	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS	0	1	43
10	09	CRÉDITO DE CONSUMO	20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	4	24
11	09	CRÉDITO DE CONSUMO	22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	2	27
12	09	CRÉDITO DE CONSUMO	33	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	0	2	27
13	09	CRÉDITO DE CONSUMO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	22
14	09	CRÉDITO DE CONSUMO	106	PROBLEMAS RECIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	0	1	28
15	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	2	25
16	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	6	23
17	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	21
18	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	29	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	27
19	97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	4	26
					10	49	24
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE							73
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES							250,142