

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 97-09/2019

Denuncias de tarjetas de crédito por motivo por motivo

De enero 2018 a agosto de 2019

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	Total
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1	1	4	3	4	3	5	4	2	0	1	6	7	2	11	1	6	5	17	11	94
Desactualización y uso indebido de la información crediticia	2	1	3	2	1	1	6	0	1	2	1	3	5	3	2	0	1	1	2	1	38
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	2	0	0	2	0	1	4	3	0	0	1	1	2	1	1	4	2	4	1	5	34
Robo, fraude y extravío	2	1	1	0	2	1	1	3	0	2	0	0	1	2	2	1	4	1	6	4	34
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	0	1	0	3	2	2	1	2	0	2	0	0	0	1	3	0	2	0	5	6	30
Irregularidades en el contrato y la oferta	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	2	2	3	2	2	1	3	24
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	0	0	2	0	1	4	0	0	1	0	0	0	1	1	2	3	0	1	1	5	22
Cláusulas abusivas	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	1	1	11
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	2	0	10
Calidad del Servicio	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4	2	9
Otros motivos	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	2	2	1	2	1	15
Total	9	7	12	14	11	14	18	12	4	6	4	12	20	15	30	15	20	17	42	39	321

Denuncias de tarjetas de crédito por forma de solución

De enero 2018 a agosto de 2019

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	Total
Avenimiento	9	3	11	11	8	11	9	11	4	2	1	8	10	9	20	10	9	10	25	4	185
Conciliación	0	1	0	1	1	0	3	0	0	2	3	3	5	5	4	2	7	1	0	0	38
Desistimiento	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	1	0	11
Falta de Ratificación y Prevención	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	6
Tribunal Sancionador	0	0	1	0	0	3	5	1	0	1	0	1	3	1	1	2	1	0	0	0	20
En proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	6	16	61
Total	9	7	12	14	11	14	18	12	4	6	4	12	20	15	30	15	20	17	42	39	321

Denuncias de tarjetas de crédito por oficina

De enero 2018 a agosto de 2019

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	Total
Plan de La Laguna	0	1	2	7	3	4	6	4	2	0	1	5	5	8	12	9	13	10	24	18	134
San Miguel	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	6
San Salvador	7	3	6	5	5	6	10	3	2	5	3	6	10	7	14	5	5	5	13	19	139
Santa Ana	2	2	4	2	3	4	2	3	0	1	0	1	4	0	4	1	2	2	4	1	42
Total	9	7	12	14	11	14	18	12	4	6	4	12	20	15	30	15	20	17	42	39	321

Denuncias de tarjetas de crédito por forma de recepción

De enero 2018 a agosto de 2019

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	Total
Defensoría-Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
Medios electrónicos	0	1	3	5	2	4	2	4	1	0	1	4	5	6	10	7	11	9	21	14	110
Atención en línea	0	1	3	5	2	4	2	4	1	0	1	3	5	5	9	5	9	7	18	14	98
Correo Electrónico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	2	2	2	3	0	12
Ventanillas descentralizadas	0	2	2	0	1	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2	1	15
Alcaldía Municipal	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ciudad Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Gobernaciones departamentales	0	1	2	0	1	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	13
Otras Formas de recepción	9	4	7	9	8	7	16	7	3	6	2	7	14	9	20	7	9	6	19	24	193
Escrita	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	1	0	1	7	18
Telefónica	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	2	3	0	1	0	1	1	2	0	15
Verbal	7	4	6	8	7	6	14	7	3	5	1	4	10	9	19	5	7	5	16	17	160
Total	9	7	12	14	11	14	18	12	4	6	4	12	20	15	30	15	20	17	42	39	321

Denuncias de tarjetas de crédito cerradas con devolución y monto recuperado

De enero 2018 a agosto de 2019

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	Total
Denuncias cerradas con devolución	5	3	4	5	9	5	3	6	10	4	4	1	8	12	11	7	9	5	24	17	149
Monto Recuperado	\$7,623.09	\$1,849.20	\$1,031.29	\$605.14	\$8,771.77	\$2,038.36	\$158.87	\$1,596.46	\$3,137.38	\$1,875.95	\$47.00	\$479.09	\$1,732.75	\$1,838.33	\$1,173.46	\$3,265.28	\$2,547.66	\$8,137.65	\$15,087.36	\$7,348.11	\$70,344.20