



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/04/2022 al 30/06/2022

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1 96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	64	690	7
	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	404	262	5
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	11	71	10
	29 - Entrega de billetes falsos	3	54	8
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	12	38	10
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	16	10
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario		14	9
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	9	10
	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	3	5	14
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3	4	12
2 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	181	176	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	37	209	9
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	56	98	10
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	78	68	22
	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	7	132	10
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	22	39	9
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	5	13	9
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	7	12
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión		4	11
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	148	210	8
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	29	189	15
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	68	41	7
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher retención de tarjeta)	43	20	17
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	38	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	16	10
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)		2	2
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de una misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	164	239	5
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	2	5	9
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		5	8
5 6 - Tarjeta de débito	emitida no entregada a tiempo desactivada bloqueada anulada suspendida cancelada)	14	40	8
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	10	2	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	6	9
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	24	13
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	18	11



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/04/2022 al 30/06/2022

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
6 3 - Cuenta a plazo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	2	7	22
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		3	3
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
7 103 - Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	5	38	11
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	2	6	7
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		1	5
8 4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	7	10	8
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	8
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		2	8
9 2 - Cuenta corriente	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	18
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		2	31
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	6
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)	1		20
10 101 - Giros	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		3	5
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	24
11 16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación tasación y ejecución)		3	18
12 17 - Títulos valores (cheques pagarés entre otros)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	7
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE		4249		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		4213		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		7,092,698		