



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2023 al 31/03/2023

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1	96 - Servicio de Atención al Usuario	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	363	256	7
		39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	124	448	10
		105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	4	30	11
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	14	41	12
		29 - Entrega de billetes falsos	6	38	10
		106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	14	12
		33 - Difusión de información sin autorización del usuario	2	17	22
		30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	4		12
		34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	16
2	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	220	203	13
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	71	163	13
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	76	121	19
		22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	41	124	11
		108 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	37	187	10
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	54	12
		107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	5	9	10
		110 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión		1	17
		23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	9	8
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	82	155	15
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	284	245	9
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	74	32	10
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	36	12
		38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	24	11	16
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4	15	13
4	11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	134	152	9
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	5	9
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	4	11
5	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	24	14
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	2	17
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	15
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	4	42



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/01/2023 al 31/03/2023

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
6	103 - Banca • Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	10	29	13
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		4	14
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		2	12
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	10
7	6 - Tarjeta de débito	15 - Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	13	22	11
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	7
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	14
8	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	14
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	16
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	4	33
9	2 - Cuenta corriente	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
10	101 - Giros	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	5
11	16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación tasación y ejecución)		5	14
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			4112		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			4062		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			8,778,124		