



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/04/2023 al 30/06/2023

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	232	282	6
	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	137	409	7
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	10	17	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	78	48	8
	29 - Entrega de billetes falsos	0	33	9
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	10	10
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario	0	14	14
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3	6	10
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	4	10
2 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	312	284	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	102	153	9
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	80	93	12
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	58	122	9
	108 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	26	87	10
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	48	9
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	3	9
	110 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	16
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	2	7
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	59	177	10
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	207	131	8
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	82	29	7
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	49	8
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	28	8	16
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)	1	0	12
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	6	12	10
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	214	134	7
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	4	6
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	0	2	17
5 3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4	15	10
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	18	8
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	1	0	9
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	13	27



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/04/2023 al 30/06/2023

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	14	29	10
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	6	9
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	17	4	7
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	9
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)	17	11	9
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	3	6
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	4
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	1	14
8	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	2	4
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	0	1	7
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	12
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	7
9	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	0	39
10	101 - Giros	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	0	1	11
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
11	16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	1	25
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			4054		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			3963		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			9,938,261		