



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2023 al 30/09/2023

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	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	116	1264	4
	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	187	672	5
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	42	64	9
	29 - Entrega de billetes falsos	1	36	8
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	7	8	15
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	4	11
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	1	6	9
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario		7	13
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	3	5
2 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	307	232	9
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	145	136	8
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	109	148	13
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	64	154	8
	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	7	55	11
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	10	28	8
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	4	10
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		3	3
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	162	150	7
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	45	152	8
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	61	45	6
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	14	50	7
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher retención de tarjeta)	36	4	17
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	23	14
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)	2		6
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	175	66	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	4	6
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	1	2	9
5 3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	26	8
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	9	14
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	2	8	26
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	15
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	1	1	12



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2023 al 30/09/2023

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
			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	18	61	10
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	22	3	9
		3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	3	1	12
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	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)	8	11	8
		3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	17		5
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	4
8	4 - Cuenta CTS	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		6	9
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		2	10
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	12
9	17 - Títulos valores (cheques pagarés entre otros)	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	10
10	101 - Giros	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	4
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	7
11	16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación tasación y ejecución)	1		15
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			5044		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			5133		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			11,578,477		