



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2022 al 31/12/2022

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	337	355	5
	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	74	785	8
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	10	43	20
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	14	37	12
	29 - Entrega de billetes falsos		31	10
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	9	16	12
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario	2	9	12
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	5	2	15
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	1	14
2 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	147	151	14
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	20	222	12
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	67	121	21
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	44	104	11
	108 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	58	14
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	28	12
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	4	12	12
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	4	9
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	17	401	23
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	97	139	13
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	72	33	10
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	40	10
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	19	10	22
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3	11	19
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	97	197	11
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	8
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		2	12
5 3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4	15	9
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	8	10
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	10	30
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		3



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/2022 al 31/12/2022

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	4	36	15
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		5	15
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	1		12
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	20
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)	23	23	10
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	3	9
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		18
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	3	15
8	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	7	11
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	4	19
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		5	11
9	2 - Cuenta corriente	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	15
10	101 - Giros	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		2	8
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	12
11	16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación tasación y ejecución)	4	4	21
12	24 - Arrendamiento financiero (leasing)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	28
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			4073		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			4245		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			8,616,557		