

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/2021 al 31/12/2021

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	144	198	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	52	289	6
	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	22	194	6
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	45	144	9
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	22	69	6
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	47	42	12
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	25	46	5
	inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	6	21	11
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		9	4
2 96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	63	439	5
	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	328	116	4
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	20	176	3
	29 - Entrega de billetes falsos	1	39	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	9	30	5
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	10	5
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario		7	9
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	4	4
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios		3	6
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	2	40
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	105	267	5
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	9	130	7
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	69	67	3
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	16	51	5
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher retención de tarjeta)	28	35	14
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	6	23	8
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)		1	2
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	123	3
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	5	6
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		6	2
5 103 - Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	62	8
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	1		6
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		22
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		1	8



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/2021 al 31/12/2021

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
6	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)	6	44	3
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	2	12
7	3 - Cuenta a plazo	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	23	4
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	14	10
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		9	17
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	13
		19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)		1	8
8	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	5	5
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		3	3
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		2	4
		38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher retención de tarjeta)		1	17
9	101 - Giros	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	6	6
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		4	3
		3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	2		3
10	16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación tasación y ejecución)	1	4	14
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		3	12
11	2 - Cuenta corriente	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		2	6
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		1	11
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	15
		3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		1	5
12	17 - Títulos valores (cheques pagarés entre otros)	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		3	12
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			3,840		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			3,938		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			6,113,613		