

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

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	500	277	4
	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	73	623	6
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	6	82	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	8	47	9
	29 - Entrega de billetes falsos	1	42	9
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	15	7
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario	1	9	7
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	6	3	9
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3	4	9
2 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	149	221	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	32	214	11
	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	11	172	11
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	17	86	9
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	29	61	22
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	19	56	9
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	5	29	10
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	5	15	8
	110 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2	15	14
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)		1	19
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	101	296	7
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	9	150	10
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	60	67	6
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher retención de tarjeta)	74	27	12
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	49	9
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	23	14
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)	1	4	5
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	93	167	5
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	4	6
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		1	24
5 3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	4	23	10
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	12	10
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		7	18
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	1	4	7



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
6 103 - Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	5	37	15
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	1	4	13
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		1	27
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)	3	35	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	11
8 4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	5	20
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		3	8
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	11
9 101 - Giros	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		5	11
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	2
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		1	6
10 16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación tasación y ejecución)		6	10
11 2 - Cuenta corriente	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	6
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)		1	6
12 17 - Títulos valores (cheques pagarés entre otros)	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	6
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE		4154		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		4291		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		6,496,216		