



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2022 al 30/09/2022

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1 96 - Servicio de Atención al Usuario	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	333	273	5
	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	50	512	7
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	19	56	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	16	35	7
	29 - Entrega de billetes falsos		35	8
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	16	10
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario		11	22
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	2	4	11
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	3	18
2 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	151	179	11
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	27	280	10
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	73	79	22
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	46	81	7
	108 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	95	10
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	34	9
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		23	11
	110 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2	2	15
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	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)	11	317	9
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	151	137	8
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	57	63	6
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	36	15
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	25	5	22
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	5	21	10
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		31
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	92	4
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	3	4
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	2	11
5 3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	11	28	10
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	12	12
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	10	33
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		52
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	16
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	57	11



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2022 al 30/09/2022

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)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	4	12
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	13
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)	11	25	10
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	4	6
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	4	11
8	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	21
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		2	14
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	41
		19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	6
9	2 - Cuenta corriente	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	11
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	1
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	1	3
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	8
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
10	101 - Giros	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		5	11
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	8
11	17 - Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	3		13
12	16 - Otras garantías (reales y personales)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	18
13	24 - Arrendamiento financiero (leasing)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	12
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			3655		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			3614		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			7,746,059		