

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/07/2020 al 30/09/2020



Nº	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	14
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	3	1	8
		Otros Motivos	0	1	1
2	Cuenta a Plazo	Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	13
		Otros Motivos	1	0	1
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	17
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	2	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	24
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	3	1
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	6	7
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	6	2	6
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	1
6	Créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	2	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/07/2020 al 30/09/2020



Nº	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
7	Créditos de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	9	8	4
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	3	8	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	0	6
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	4	4	4
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	2	0	20
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	0	5
	Otros Motivos	3	0	16	
8	Transferencia de Fondos (Interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
9	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	1
10	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	4	10
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	6
		Cobro indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	25	6	9
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	8	14	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	7
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	13
		Otros Motivos	2	0	11
		97	68		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					131
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					07
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					248,634