

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/01/2021 al 31/03/2021



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	4	0	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	4	0	20
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	0	18
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	4	1	20
		Entrega de billetes falsos	1	0	22
		Otros Motivos	0	2	24
2	Cuenta a Plazo	Resolución de contrato	1	0	29
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	8
3	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	19
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	23
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	23
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	25	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	12	17
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	27
		Otros Motivos	1	0	14
6	Créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	0	13
7	Créditos de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	27
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	24
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	30
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	30

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/01/2021 al 31/03/2021



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	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	27
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	20
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	0	25
8	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	30
		Otros Motivos	1	1	18
9	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	0	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	7
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	15
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	27
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	30
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	15
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	8	0	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	31	3	27
		Otros Motivos	5	0	16
11	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	16
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	25
			<b>106</b>	<b>48</b>	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>131</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>20</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>132,002</b>