

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/04/2021 al 30/06/2021



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)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	30
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	3	3	12
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	26
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	30
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	20
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	2
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	5
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	2	25	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	12	20
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	27
		Otros Motivos	1	0	7
6	Créditos de consumo	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	10
		Entrega de billetes falsos	1	0	10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	23
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	1	29
		Otros Motivos	2	0	23
7	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	23

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período del : 01/04/2021 al 30/06/2021



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	
8	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	7
		Entrega de billetes falsos	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	2	6
		Otros Motivos	1	0	13
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	1	12
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	26
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	8	0	5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	11	0	19
		Otros Motivos	2	0	18
10	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	2
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	6
11	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	6
			<b>59</b>	<b>55</b>	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>109</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>13</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>133,892</b>