

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/07/2021 al 30/09/2021



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	1	0	1
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	0	1	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	5
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	4
		Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	1	0	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	14
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	13	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	12	17
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	54
5	Créditos de consumo	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	2	0	22
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	8
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	2
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	17
		Otros Motivos	3	1	13
6	Sepelio	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	19

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/07/2021 al 30/09/2021



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	Atencion al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	8
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	2	9
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	7
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	8
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	1	20
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	12
		Otros Motivos	3	0	6
			38	41	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDO EN EL TRIMESTRE					73
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					12
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					309,918