

## Información de Reclamos Atendidos Periodo del 01.01.2021 al 30.03.2021

Canal	Operación, servicio o producto		Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)	
				A favor de la empresa	A favor del usuario		
01	001	Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	-	26
01			006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		26
01	003	Cuenta a Plazo	002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	21
01	004	Cuenra CTS	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	-	28
01	006	Tarjeta de Débito	003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	-	1	30
99			006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	6
99					1	15	14
99					-	1	11
99					-	1	7
99			018	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	-	14
02	007	Crédito Hipotecario para vivienda	038	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	16
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	-	28
01	007	Crédito Hipotecario para vivienda	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	1	28
01			001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	-	18
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	-	1	23
01	009	Crédito Consumo	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	-	17
01			001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	-	22
01			002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	23
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	-	16
01					3	-	9
01					1	-	19
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	-	24
01					2	-	24
01			004	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	-	30
01			013	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	-	35
01			018	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	-	21
01					1	-	32
01			020	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	20
01			022	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	20
01			022	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	14
01	039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	26		
01	108	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	-	10		
01			1	-	25		
01	097	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	1	29
01			002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	28
01					1	-	23
01					1	-	30
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	-	26
01					1	-	23
01					2	-	28
01					2	-	26
01			006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	29
01			107	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	-	26
01			108	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	-	25
01					1	-	23
01					1	1	29
01	109	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	-	25		
<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>				63	29		
<b>TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE</b>				24			
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>						116	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>						21	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						178,176	