

Información de Reclamos Atendidos Periodo del 01.01.2022 al 31.03.2022

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		3	21
01			018	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		16
01			029	Entrega de billetes falsos	1		15
01	003	Cuenta Plazo Fijo	039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		18
01	004	Cuenta CTS	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		24
01			002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
01	006	Tarjeta de débito	003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		36
99			006	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	40
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	11
01	009	Crédito Consumo	002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	20
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		26
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		15
01			013	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1		1
01			018	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	14
01			022	Reporte indebido en la central de riesgos	1		7
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		25
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		13
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4		9
01	096	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	19
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		27
01	097	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		17
01			001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		18
01			001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		29
01			002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		21
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		26
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		15
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		16
01			004	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		12
01			004	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		16
01			006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	12
01			030	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		10
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	10
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS				38	12		
TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE				6			
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					56		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					17		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					193,897		