

Información de Reclamos Atendidos Periodo del 01.04.2021 al 30.06.2021

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)	018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		6
01			039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		22
01	003	Cuenta Plazo Fijo	004 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		21
01			018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		27
01	004	Cuenta CTS	039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		14
01			002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		18
01			018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		23
01	006	Tarjeta de débito	039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		30
99			006 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		38
01			015 Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	2		20
01			018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		27
02			038 Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		2	57
01	007	Crédito Hipotecario para vivienda	002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		29
01			022 Reporte indebido en la central de riesgos	1		6
01	009	Crédito Consumo	001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		29
01			002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
01			002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		20
01			002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
01			002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		18
01			003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
01			003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		18
01			003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		26
01			006 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		23
01			013 Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2		17
01			018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		8
01			022 Reporte indebido en la central de riesgos		1	34
01			039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		17
99	011	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	006 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6
01	096	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		15
01			029 Entrega de billetes falsos	1		27
01			039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		25
99	097	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		23
01			002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	30
01			003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		24
01			003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		29
01			006 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		12
01			022 Reporte indebido en la central de riesgos	1		28
01			022 Reporte indebido en la central de riesgos	1		35
01			039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		33
01			106 Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		17
01	108 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		5		
01			108 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		19
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS				56	4	
TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE				12		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						72
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS						22
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						185,871