

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS
Periodo del 01.04.2022 al 30.06.2022

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)	003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		12
01	001		007	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		18
01	003	Cuenta Plazo Fijo	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	9
01	003		039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	15
01	004	Cuenta CTS	039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		12
01	004		006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
01	004		039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		17
01	006	Tarjeta de débito	015	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1		25
01	006		018	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		34
01	007	Crédito Hipotecario para vivienda	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	37
01	007		001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	15
01	009	Crédito Consumo	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		27
01	009		002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	21
01	009		003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		23
01	009		006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
01	009		006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		23
01	009		013	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	2	22
01	009		022	Reporte indebido en la central de riesgos	2		45
01	009		029	Entrega de billetes falsos	1		23
01	009		039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	18
01	009		039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	18
01	096	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		26
01	097	Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		25
01	097		002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	26
01	097		003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	42
01	097		003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		16
01	097		003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	30
01	097		039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	21
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS					28	14	
TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE					18		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					60		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					23		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					219,826		