

### Información de Reclamos Atendidos Periodo del 01.07.2021 al 31.10.2021

Canal		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)	006	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	27
01	003	Cuenta Plazo Fijo	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		24
01	006	Tarjeta de débito	006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		29
01			105	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		11
01	009	Crédito Consumo	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
01			002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		26
01					1		22
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		24
01					6		25
01			004	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		27
01			013	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	26
01			018	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		11
01			020	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	24
01			022	Reporte indebido en la central de riesgos	2		31
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	18
01			108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		35
01	028	Pago de servicios	006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13
01	096	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		27
01	097	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		18
01					1	1	31
01			002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	30
01					1	1	27
01			003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		17
01					2		25
01			020	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		18
01			039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
01			106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	20
01			110	Modificaciones contractuales del crédito - insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		29
<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>					<b>45</b>	<b>8</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE</b>					<b>27</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>80</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>							<b>24</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>							<b>188,668</b>