

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS**  
Período del 01.10.2022 al 31.12.2022

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)	017	Incumplimiento del secreto bancario	1	16	
01	003	Cuenta Plazo Fijo	002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	45	
01	003		039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	10	
01	004	Cuenta CTS	039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	13	
01	006	Tarjeta de débito	003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	38	
01	006		006	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	19	
01	006		018	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	15	
99	006		018	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	16	
01	007	Crédito Hipotecario para vivienda	039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	
001	008	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	15	
001	008		002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	12	
001	009	Crédito Consumo	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	7	
001	009		001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	38	
001	009		001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	10	
001	009		002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	
001	009		002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	26	
001	009		002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	47	
001	009		002	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	29	
001	009		003	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	21	
001	009		022	Reporte indebido en la central de riesgos	3	7	
001	009		039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	2	
001	009		039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	30	
001	097		Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	30
001	097			001	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	23
001	097	002		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	
001	097	003		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	25	
001	097	003		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	28	
001	097	018		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	16	
001	097	022		Reporte indebido en la central de riesgos	1	21	
001	097	022		Reporte indebido en la central de riesgos	1	16	
001	097	029		Entrega de billetes falsos	1	71	
001	097	039	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	23		
			<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>		47	14	
			<b>TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE</b>		22		
			<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		83		
			<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>		20		
			<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		234,328		