

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Período: DEL 01/10/2020 AL 31/12/2020

IV TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>			Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup>
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	(en días calendario)
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	19
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	2	0	20
3	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	0	25
4	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	1	24
5	4 - Cuenta CTS	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	0	1	0
6	5 - Tarjeta de crédito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	1	0	20
7	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	19	0	9	8
8	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	9	1	0	8
9	6 - Tarjeta de débito	30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	0	13
10	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, re	13	2	1	15
11	6 - Tarjeta de débito	108 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	0	21
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
13	7 - Crédito hipotecario para vivienda	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	1	0	0	22
14	7 - Crédito hipotecario para vivienda	108 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	0	29
15	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	26
16	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	0	0	0	0
17	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
18	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	23
19	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	12
20	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	0	28
21	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	4	0	20
22	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	0	15
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	29
24	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	0	27
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	2	10	0	21
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	0	14
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	0	21
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	1	0	0	13
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	0	19
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	1	26
31	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	0	0	0
32	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	1	0	0	22
33	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	0	0	0
34	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	16
35	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	8	29	2	15
36	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	13	10	27
37	101 - Giros	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	0	1	0
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>177</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>292,292</b>