



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2023

Periodo del 01/01/2023 al 31/03/2023

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	3	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	4	26
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	12	20
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	12	18
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	2	11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	18	
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	12	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	5	2	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	18
		Entrega de billetes falsos	0	1	8
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	14	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8
4	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	5	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	20
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	18
Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	15		
5	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	28
6	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	21
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
8	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	19
TOTAL			34	90	15
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE				124	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE				30	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE				154	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				932746	