

Periodo del 01/10/2023 al 31/12/2023

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	8	11
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	7	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	4	9
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	14
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	5	9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	4	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	9	11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	3
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	10	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	3	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	6	11
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	10	11
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	14
5	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	9
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	6
7	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	13
8	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	8
9	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	15
10	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
TOTAL			27	86	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			113		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			19		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			132		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1048175		