

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/21 al 31/12/21

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,990	6,167	6.88
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,552	3,307	4.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,497	389	2.12
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	137	5	9.69
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,159	4,101	5.20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,468	621	1.82
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,195	591	5.73
		Otros motivos	754	138	7.96
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,180	384	2.14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	725	252	4.82
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	791	41	9.72
		Otros motivos	821	80	7.06
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2,805	284	7.74
5	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	386	1,478	4.12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	277	63	8.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	123	98	6.28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	34	5.22
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	768	87	6.59
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	157	13	4.84
		Reporte indebido en la central de riesgos	87	18	6.82
		Otros motivos	308	40	8.02
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	640	227	6.12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	417	14	7.43
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	15	8.83
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		17.00
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	140	28	8.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	134	22	4.69
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	46	8	4.96
		Otros motivos	68	11	6.33
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	170	22	3.11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	60	50	2.96
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	51	10	5.21
		Otros motivos	66	20	8.88
10	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un	Transacciones no procesadas / mal realizadas	215	72	8.61
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	352	21	6.03
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	151	14	8.14
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	27	4	5.32
		Otros motivos	72	16	7.58
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			24,824	18,745	5.33

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

43,913

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

107,593,236