



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/07/2022 al 30/09/2022**

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	4	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	3	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	53	20	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	0	6
		Incumplimiento del secreto bancario	3	0	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	10	1	12
		Entrega de billetes falsos	3	0	5
02	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario	3	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	4	1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	7
03	Cuenta cts	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	28
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	1	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	24	19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	43	1	15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	3	7
04	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	5	75	26
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	2	10
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	3	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	21
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	0	14
05	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	5
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	18
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	5	2	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	4	2	10
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	4
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	19
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	2
		Inadecuada atención al usuario	3	0	6
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	2
07	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	2	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	2	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	19
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	2
		Inadecuada atención al usuario	3	0	6
08	Cuenta sueldo	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	11	6	5
		Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	1	2	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	1	8
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores	1	0	1
		Títulos valores (cheques, pagares, entre otros)	0	2	10
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	10
		Servicio de recaudaciones	1	0	4
		Pago de servicios	0	1	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	2
		Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	49	0	5
		Inadecuada atención al usuario	49	0	5
10	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	14	3	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	4	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	6	2	10
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	6	0	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10	10	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	39
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	9
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	3	0	8
		Inadecuada atención al usuario	8	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	23	2	4
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	9	1	9
		Modificaciones contractuales del crédito-otros motivos	1	0	9
		<b>TOTAL</b>			<b>358</b>
<b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					522
<b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b>					1756095