

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 de Enero al 31 de Marzo 2023

N°	Operación, Servicio O Producto	Motivo De Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio De Absolución (Días Calendario)
			A Favor De La Empresa	A Favor Del Usuario	
1	Cuenta De Ahorro	Demoras O Incumplimientos De Envío De Correspondencia (Estados De Cuentas, Otros)	184	24	15
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	9	26	26
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	26	8	16
2	Créditos De Consumo	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	76	2	18
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	39	1	16
		Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	32	3	17
3	Crédito Hipotecario Para Vivienda	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	58	2	18
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	36	3	19
		Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	15	0	16
4	Tarjeta De Débito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	21	3	16
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	7	14	17
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	0	7	16
5	Tarjeta De Crédito	Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	2	14	19
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	6	2	16
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	7	0	15
6	Atención Al Público	Disconformidad Por Notificaciones Dirigidas A Terceras Personas	6	2	17
		Inadecuada Atención Al Usuario	5	1	17
		Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	5	0	18
7	Cuenta De Ahorro Destinada Al Deposito De Remuneraciones	Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	0	5	16
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	0	2	12
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	0	1	15
8	Transferencia De Fondos(Interbancarias O Intrabancario,Entre Diferentes Localidades De Una Misma Sup	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	2	0	16
		Inadecuada Atención Al Usuario	1	0	17
9	Créditos Corporativo A Grandes Empresas Y A Medianas Empresas	Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	2	0	27
10	-	-	-	-	-
Total De Reclamos Atendidos Por La Empresa					880
Total De Operaciones En El Trimestre					483,828