

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 de Octubre al 31 de Diciembre 2022

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)	62	7	13
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	10	44	35
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	47	1	14
2	Créditos De Consumo	Demoras O Incumplimientos De Envío De Correspondencia (Estados De Cuentas, Otros)	100	14	12
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	62	3	15
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	41	2	14
3	Crédito Hipotecario Para Vivienda	Inadecuada Atención Al Usuario	15	11	16
		Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	21	4	16
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	19	1	16
4	Atención Al Público	Disconformidad Por Notificaciones Dirigidas A Terceras Personas	56	35	13
		Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	7	1	15
		Inadecuada Atención Al Usuario	4	1	12
5	Tarjeta De Débito	Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	5	19	22
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	13	4	14
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	0	9	13
6	Tarjeta De Crédito	Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	4	15	28
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	14	1	13
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	7	1	18
7	Cuenta De Ahorro Destinada Al Deposito De Remuneraciones	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	1	2	11
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	0	1	15
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	0	1	15
8	Cuenta a Plazo	Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	2	0	21
		Demoras O Incumplimientos De Envío De Correspondencia (Estados De Cuentas, Otros)	1	0	13
9	Cuenta CTS	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	2	0	9
10	Transferencia De Fondos Al Extranjero	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	1	0	12
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	1	0	14
Total De Reclamos Atendidos Por La Empresa					1,010
Total De Operaciones En El Trimestre					515,247