

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCION AL PUBLICO(NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS		1	1
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5		5
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		3
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	1	2
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	16	36
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3		3
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	2
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS		1	57
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3		20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3		20
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	24	7	34
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	3		32
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	1	37
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		21
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA		1	28
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	19	26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	15	7	28
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	1	22
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	8	3	30
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	7	32		
4	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	20	7	31
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	2		37
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	7	4	34
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	1	19
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	3		41
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	13	28
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	12	1	31
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	4	2	27
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	1		51
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	6	4	24
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	5	25		

5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		35
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		28
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	2	28
		DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS		3	24
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		28
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2		40
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	2	42
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	3	5	23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	10	28
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	2	20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	16	23	27
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		4	21
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	7	13	21
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	76	28		
7	DINERO ELECTRONICO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		30
8	TARJETA DE DÉBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	1	21
		DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS		1	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	35
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)		6	22
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		4	39
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA		6	18
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	25	31
TOTAL			281	288	28
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			569		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			117,567		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/10/2021 al 31/12/2021

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCION AL PUBLICO(NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2		12
		DEMORAS O INCUMP. EN EL ENVIO DE CORRESPONDENCIA(EST. DE CUENTA,OTROS)		1	16
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	2	12
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		17
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS		1	3
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	37	8	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	1	11
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2		11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		17
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		5
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	6		13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		9
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	1		21
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	30	5	20
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		10
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	2		4
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	7	3	24
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	4		18
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1		3
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1		10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	78	18	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	29	5	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	4		6
		LIQUIDACIONES ERRADAS	1		6
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		13
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	4	2	14
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	4		20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	5		16
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	1		26
REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	8	7	20		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	8	21		



4	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	14	3	15
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	3	3	19
		DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	1		7
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	13	1	16
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		22
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	2	2	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	2	1	19
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	43	15	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	22	4	19
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	3		13
		LIQUIDACIONES ERRADAS	1		25
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2		19
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	5	1	16
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	5	1	21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	6		16
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	2		25
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	6	7	16
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETEN. JUDICIALES O DE COB. COACTIVA)	3		18
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	1	11		
5	CUENTA A PLAZO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1	13
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		22
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	2		10
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	8	11
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	8
		DEMORAS O INCUMP. EN EL ENVIO DE CORRESPONDENCIA(EST. DE CUENTA, OTROS)	2		5
		DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	3		7
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	2	1	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	5	2	16
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	16	10	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	2		14
		MOD CONTRACTUAL- INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN		1	9
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	1		10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	20	37	20
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		1	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA		1	52
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	44	119	18		
7	DINERO ELECTRONICO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	18
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1		13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	1	15
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES		1	7
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	7	17



8	TARJETA DE DEBITO	PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CREDITO (RETENIDA, NO EMITIDA)		1	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		3	21
9	TRANSFERENCIA DE FONDOS (INTERBANCARIO O ENTRE DIFERENTES PLAZAS)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	8
TOTAL			525	299	14
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			824		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			2,121,497		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/07/2021 al 30/09/2021

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUCTOS OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2		19
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	1	9
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	40	6	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	1	14
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	1		26
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS		1	6
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		20
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5		12
2	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	3	1	15
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	3	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	1	18
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	35	6	19
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	9		28
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	5		14
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	95	10	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	30	6	21
		MOD. CONTRACTUAL - INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	4		19
		MODIFI. DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	4	1	20
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	21	1	20
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	18	1	18
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3		24
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN EL REPORTE RECLAMO N RR3)		1	18
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITO	10		21
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	22	10	21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	7	18
4	CRÉDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	30	4	18
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	13		15
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		16
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	54	5	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	16	1	15
		MODIFI. DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3		19
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	7		14
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	27	5	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3	1	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITO	2		22
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	7	2	23
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	1	24		
5	CUENTA A PLAZO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	6
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6	1	17
		MODIFI. DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS		1	15



6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	9	8	20
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		8
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		30
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	19	6	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	4		14
		MOD CONTRACTUAL- INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN		1	15
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2		17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	22	37	26
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	29	76	19
		TOTAL		611	207
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE		818			
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES		1,993,007			

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/04/2021 al 30/06/2021

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2		19
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		7
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	7		9
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		9
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	27	3	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	7		13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		10
2	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLIZA DE SEGUROS	2		9
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		4
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2	4	11
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3		7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.		1	26
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		10
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	39	2	15
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL	9	1	13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	1	20
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		18
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	77	8	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	50	3	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICIÓN, ACUERDO	6		18
		MOD. CONTRACTUAL- INAD. INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	4	1	15
		MODIFI. DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	8		24
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	4		38
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	1		13
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	4		11
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	5	2	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITO	2		26
REPORTES INDEBIDOS EN CENTRAL DE RIESGOS	13	3	12		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	26	4	16		
4	CRÉDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	45	3	15
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1	1	21
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL	3		10
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	20	1	16
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		16
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	40	9	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	33	4	17
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICIÓN, ACUERDO	10		11
		MOD. CONTRACTUAL- INAD. INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	1		23
		MODIFI. DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	13		20
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	1		59
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	6		16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	6	2	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS EVAL. TASACIÓN Y EJEC.)		1	28
REPORTES INDEBIDOS EN CENTRAL DE RIESGOS	5		10		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	6	17		



5	CUENTA A PLAZO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		16
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		5
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3	1	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		12
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	7	1	9
		DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS		1	12
		DEMORAS O INCUMP. EN EL ENVIO DE CORRESPONDENCIA(EST. DE CUENTA, OTROS)	1		7
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1	2	23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	1	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	2	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	1	1	12
		LIQUIDACIONES ERRADAS	1		42
		MOD CONTRACTUAL- INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	1		29
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2		6
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	1	1	22
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	1		10
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1		5
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	27	33	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		1	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA		2	29
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	57	13
7	TARJETA DE DEBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	23
		DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS		1	30
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		5
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	18
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3	17	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	32	17
TOTAL			605	215	16
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			820		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			1,788,591		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/01/2021 al 31/03/2021

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		21
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2		20
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	3	13
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA		1	6
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1	1	34
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	26	1	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	1	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		15
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	1		49
		RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	1		13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3		8
2	BANCA- SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLIZA DE SEGUROS	4		13
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		45
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	13	3	12
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	5	1	11
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICIÓN, ACUERDO	3		12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3		15
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	43		36
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	2		16
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL	10		16
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	3		8
		DISCONF. CON LIQ. DE DEU. VENDIDAS A EMP. VINCUL. O EMP. DE COBRANZAS	1		18
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	12	1	17
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		14
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	87	10	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	30	2	18
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICIÓN, ACUERDO	6		14
		LIQUIDACIONES ERRADAS	1		25
		MOD CONTRACTUAL - INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	11		14
		MOD. CONTRACTUAL-INSATIS. POR FALTA ENTREGA/DEMORA EN COMUNICACIÓN	5	1	12
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	5		13
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	19	1	13
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	5		16
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	16		15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	4		30
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE OTROS EVAL. TASACIÓN Y EJEC.)	2		19
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITO	4		19
		PUBLICIDAD ENGANOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	3		12
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	41	1	27
RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	1		2		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	39	2	22		



4	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	20		31
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	1	16
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	5	2	22
		DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	2		18
		DISCONF. CON LIQ. DE DEU. VENDIDAS A EMP. VINCUL. O EMP. DE COBRANZAS	1	1	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	16	2	20
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		13
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	5	1	22
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	2		20
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	42	1	15
		INADECUADA EJECUCION. DE GARANTIAS OTORGADAS(CARTA, FINANZA, OTROS)	1		6
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	13	1	22
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	3		14
		MOD CONTRACTUAL- INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	14	1	15
		MOD. CONTRACTUAL-INSATIS. POR FALTA ENTREGA/DEMORA EN COMUNICACIÓN	4		19
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	5		17
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	24	2	13
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	3		18
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	32	1	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	4	1	23
PROBLEMAS CON CHEQUES (MAL EMITIDOS, RECHAZADOS, DUPLICADOS, FALSOS)	1		26		
PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS(ENTRE OTROS EVAL. TASACION Y EJEC.)	1		29		
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	2		23		
REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	18	3	32		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	15	1	18		
5	CUENTA A PLAZO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1		16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2		32
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	1	1	12
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1		22
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4		14
		DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS	1	8	33
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	1	2	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	1	17
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		10
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1		8
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1	2	12
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	3	16
		INADECUADA EJECUCION. DE GARANTIAS OTORGADAS(CARTA, FINANZA, OTROS)	1		2
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	17		16
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	3		19
		MOD CONTRACTUAL- INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	1		6
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	4	1	12
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	6		13
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1		9
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	20	38	18
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1		4
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS(ENTRE OTROS EVAL. TASACION Y EJEC.)		1	4
		PROBLEMAS RELACIONADOS A LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA		1	20
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	7	7	19
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	4	9	19		
PUBLICIDAD ENGANOSA O INFORMACION QUE INDUCE AL ERROR	2		13		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	22	18	17		



7	DINERO ELECTRONICO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	12
8	TARJETA DE DEBITO	DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS		5	20
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS		3	16
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	1	2	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2	13	13
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CREDITO (RETENIDA, NO EMITIDA)	2		17
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	1	8
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		3	9
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	1	3	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	16	14
		TOTAL			793
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			981		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			1,997,764		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/10/2020 al 31/12/2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUC. OFRECIDOS)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3		15
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		36
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	2	29
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1		24
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	29	4	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	4		34
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	1		7
2	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5		25
		CANCELACION INDEBIDA DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	20
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	14	1	23
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1		12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1		53
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	5		22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	9	3	35
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	3		24
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1		20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		4
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		20
		CANCELACION INDEBIDA DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		27
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	294	7	27
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	1		40
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		25
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	6		28
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	1	23
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	5		23
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	3		27
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	4		25
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	117	12	26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	80	7	25
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	2		33
		MOD. CONTRACTUAL- INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	10		31
		MOD. CONTRACTUAL-INSATIS. POR FALTA ENTREGA/DEMORA EN COMUNICACIÓN	9		25
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	6		26
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	12		30
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	6		43
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	31	1	34
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	9		29
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	2		25
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITO	6		31
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESA		1	59		
REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	114	4	31		
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	29	2	31		

4	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	196	7	29
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		16
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	3		28
		DIFUSION DE INFORMACION SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	2		11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	14	2	23
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2		22
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	3	1	34
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1		23
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	90	2	28
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	26		26
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	1		7
		MOD CONTRACTUAL- INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	9		36
		MOD. CONTRACTUAL-INSATIS. POR FALTA ENTREGA/DEMORA EN COMUNICACIÓN	2		27
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	5		24
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	8		34
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. POR PROBLEMAS PARA HACER REVERSIONES	6		48
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	21	1	38
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	13	2	33
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DE CREDITO	3		27
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	56	1	29
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	1	30		
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4		26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	1	26
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	1		12
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1		19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	1	24
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	13	1	26
		DEFICIENCIAS TECNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS	5	11	33
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	3		37
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	12		29
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	22	4	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	29	4	22
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	2		24
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL-INSATIS. SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1		21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	54	99	29
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	4	29
		PROBLEMAS RELACIONADOS A LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA	1		17
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	3	9	26
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	8	16	31
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	1		12
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	89	64	27		
TOTAL			1,573	277	26
TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			1,850		
TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES			2,226,916		