

**FORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Del 01/04/2022 al 30/06/2022

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	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPER. O PRODUCTOS OFRECIDOS)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	30
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1	6	25
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	10	32	28
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	3	31
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		24
2	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2		33
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		2	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	3	35
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	5	23
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	27	15	35
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL	1	8	35
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	14	8	34
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1		26
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	9	42	30
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	20	46	28
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	22	10	30
		LIQUIDACIONES ERRADAS		1	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3	2	44
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	10	25	33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	15	20	29
4	CRÉDITOS DE CONSUMO	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		56
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	27	21	32
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1		29
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL	3	5	26
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	4	31
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA		1	60
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	6	14	30
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	17	31	30
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	7	7	32
		MOD CONTRACTUAL- INAD INFO POR CONDICIÓN DE MODIFICACIÓN Y/O REVERSIÓN	2		29
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	2		35
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	1		60

	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3	6	36
	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN EL REPORTE RECLAMO N RR3)	1		49
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	1		30
	REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	6	12	31
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	20	30

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Del 01/07/2022 al 30/09/2022

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)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	1	22
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	30
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	0	29
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	32	14	21
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	48	7	25
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	2	28
2	BANCA- SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	4	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	2	23
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1	4	31
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	26	17	39
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	9	5	35
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	3	32
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	0	26
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	7	1	30
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	9	12	32
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	75	50	25
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	40	9	34
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	5	6	34
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	16	20	34
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	45	15	36		
4	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	18	22	43
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	1	3	51
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	19	5	29
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	30
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	2	2	34
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	26	20	27
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	8	1	29
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	1	40

		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	8	3	25
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	34	5	33
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3	1	26
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DEL CONTRATO, POLIZA, CONDICION, ACUERDO	3	0	26
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	41
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	5	31
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	7	3	22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	14	5	24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	16	5	27
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	11	6	28
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	51	22	29
7	DINERO ELECTRONICO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3	2	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	0	59
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	7	40
8	TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	10	5	26
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	0	1	20
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	4	3	20
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	7	34
<b>TOTAL</b>			<b>607</b>	<b>306</b>	<b>30</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>913</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>798,331</b>		

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Del 01/10/2022 al 31/12/2022

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)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	32	1	13
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	30
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	19	10	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	5	0	26
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	0	1	30
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	6	0	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3	2	16
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	13
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	10	1	24
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	13	1	16
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	0	22
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	100	17	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	30	3	20
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	1	0	21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	6	2	29
		PUBLICIDAD ENGANOSA O INFORMACION QUE INDUCE AL ERROR	1	0	7
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	21	3	20
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	80	12	23		
4	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	0	23
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	34	6	17
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	0	8
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	0	28
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	19	6	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	9	1	21
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	3	1	31
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	3	1	33
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3	2	35
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	7	2	22
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	26	3	24		
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	3	1	20
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	9
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	9	1	20
		DEMORAS O INCUMP. EN EL ENVIO DE CORRESPONDENCIA(EST. DE CUENTA,OTROS)	3	0	22
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	0	27
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	0	30

		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	13	2	25
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	0	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	7	0	20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	24	1	22
		PROBLEMAS RELACIONADOS A LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA	2	0	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	18	11	21
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	4	1	31
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETEN. JUDICIALES O DE COB. COACTIVA)	3	0	7
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	28	6	22
7	<b>DINERO ELECTRONICO</b>	FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	0	1	25
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	4	20
<b>TOTAL</b>			<b>589</b>	<b>106</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>695</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>973,683</b>		

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Del 01/01/2023 al 31/03/2023

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)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	95	6	14
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	0	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	14	11	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1	0	28
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3	2	32
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	29
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2	0	19
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	0	1	51
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	1	11
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	3	0	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	36
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	1	17
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	4	0	15
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	2	17
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	0	26
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	0	1	29
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	145	53	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	25	6	18
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	16
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	1	1	22
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	5	2	26
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	15	6	31
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	107	36	24
4	CREDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	1	18
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	2	0	23
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	0	9
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	4	0	16
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	0	1	29
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	26	21	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	12	1	22
		MODIFI. DE TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	74
		MODIFICACIÓN CONTRACTUAL - OTROS MOTIVOS	3	1	32
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	3	29
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	9	3	27

		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	27	4	23
5	CUENTA A PLAZO	DEMORAS O INCUMP. EN EL ENVIO DE CORRESPONDENCIA(EST. DE CUENTA, OTROS)	1	0	10
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	29
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	20
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	11	24	13
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	12
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	0	18
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	6	2	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	3	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	8	1	21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	26	6	26
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	22	31	19
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETEN. JUDICIALES O DE COB. COACTIVA)	1	0	21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	25	10	22
		7	DINERO ELECTRONICO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1
OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2			0	27
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	0			2	17
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4			1	23
<b>TOTAL</b>			<b>657</b>	<b>247</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>904</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1,172,715</b>		



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

**Periodo: Del 01/04/2023 al 30/06/2023**

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		23
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	30	7	14
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		21
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	1	1	19
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	2		10
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	12	9	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	2	1	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1	2	51
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		19
2	BANCA-SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA		1	64
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	8	2	17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2		20
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		15
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	27	7	19
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	2	1	10
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	16	8	12
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	3		14
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	4	1	18
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1	1	29
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	98	60	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	50	12	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	8	5	28
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	10	5	23
TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	116	41	19		
4	CRÉDITOS DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	13	3	22
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	5		18
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	17	3	13
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		18

		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN EL EMPRESA	8		12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	2	1	18
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	23	12	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	12	1	18
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	5	3	32
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	5	3	23
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	32	9	20
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		2	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1	1	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	1		112
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS		1	3
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		6
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	8	10	12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	13	13	17
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4	8	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	5	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	35	11	33
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	6	19	28
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS		1	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	32	29	20
7	DINERO ELECTRONICO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	1		14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS		3	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	35
<b>TOTAL</b>			<b>632</b>	<b>303</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>935</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1,281,853</b>		

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Del 01/07/2023 al 30/09/2023

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)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1		2
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	17	7	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	1	20
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESA		1	21
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	3	28
2	BANCA- SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	1	21
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	9	3	17
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	17
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	66	2	19
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	9		17
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	37	4	12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	14	1	20
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	101	33	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	75	15	20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2		23
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	28	1	16
4	CRÉDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	188	17	20
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	38	10	19
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL	7	1	20
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	21	7	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS		5	14
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	29	6	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	43	7	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	4	3	25
		REPORTE INDEBIDO EN CENTRAL DE RIESGOS	17	1	20
5	CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	44	6	22
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	6	1	19
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	18

6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	27	4	18
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTA LAS OPER. Y SERVICIOS	1	1	21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO -PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	3	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.	11	2	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	30	11	26
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	8	7	24
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESA	6	4	39
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	71	24	20
7	DINERO ELECTRONICO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3		22
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS(CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, ETC.)	2		18
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMATICOS	1		23
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	4	17
<b>TOTAL</b>			<b>944</b>	<b>198</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1,142</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1,472,881</b>		

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Del 01/10/2023 al 31/12/2023

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)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4		10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2		9
		<b>INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	31	36	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	6	1	13
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	1		11
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS</b>	1		16
		<b>INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	3	2	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1		16
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1		6
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1		11
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO	5	1	14
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO</b>	67	9	13
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL D	14	2	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	16	8	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	36	6	13
		<b>INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	94	22	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	88	19	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	7	1	12
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1		15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	4	1	14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	4	3	21
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	28	3	12
<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	159	31	14		
4	CRÉDITOS DE CONSUMO	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO</b>	39	4	13
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL D	10	1	13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	14	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	5	4	11
		<b>INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	32	8	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	28	9	13

		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	2		15
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1		15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	6		14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	3	2	15
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	25	2	13
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	39	9	14
5	CUENTA A PLAZO	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS</b>	1		15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1		6
		<b>INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	1		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	3	8
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	3		15
6	CUENTA DE AHORRO	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO</b>	58	14	12
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		3	3
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	5		13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	12	4	13
		<b>INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	10	1	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	23	12	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	20	9	19
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	6	33	30
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		14
<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	41	29	13		
7	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S		1	11
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	1		4
8	DINERO ELECTRONICO	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS</b>	3	3	8
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.		1	5
		<b>INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	1		14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	1	21
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	1	1	16
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	4	10	21
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	9	14	11
<b>TOTAL</b>			<b>975</b>	<b>337</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1,312</b>		
<b>TOTAL, NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1,472,881</b>		

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Del 01/01/2024 al 31/03/2024

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)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		2	11
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	7		15
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	15
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	1		12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	19
		<b>INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S</b>	1		15
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OT	2	4	13
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	2		15
3	CRÉDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO</b>	50	5	14
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL D	4		15
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	9	8	12
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2		15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.		3	14
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	17	4	9
		<b>INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S</b>	176	39	13
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1		14
		INDEBIDA CONTRATACIÓN / INADECUADA ASESORÍA AL POTENCIAL DE SEGUROS	1		15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN POR FALTA DE	1		15
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN POR PROBLEMA	1		15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1		15
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR		1	15
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	16	3	15
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	257	40	14
4	CRÉDITOS DE CONSUMO	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO</b>	25	4	14
		DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL D	3	2	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	22	18	12
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3		14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	1	9
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	6		8
		<b>INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S</b>	44	13	13

		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	2		15
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1		13
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	2		15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	1		15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6		14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	11	5	15
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	34	12	14
5	<b>CUENTA A PLAZO</b>	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.		1	15
6	<b>CUENTA CTS</b>	<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	1		14
7	<b>CUENTA DE AHORRO</b>	<b>COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO</b>	21	7	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	7		13
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	5
		<b>INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S</b>	18	3	15
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A		4	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	7	5	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	3	21	19
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	44	54	17
8	<b>DINERO ELECTRONICO</b>	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1		15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	2	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	5	21
		<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	12	12	14
<b>TOTAL</b>			<b>828</b>	<b>281</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1,109</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1,909,707</b>		