

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/22 al 31/03/22

| Nº                              | Operación, servicio o producto   | Motivo del reclamo  | Reclamos absueltos    |                     | Tiempo promedio de absolución |
|---------------------------------|--|---|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                                 |  |   | A favor de la empresa | A favor del usuario |                               |
| 1                               | Tarjeta de crédito   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,160                 | 190                 | 1.72                          |
|                                 |  | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                  | 656                   | 439                 | 10.15                         |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 689                   | 159                 | 2.79                          |
|                                 |  | Otros motivos   | 1,025                 | 257                 | 2.80                          |
| 2                               | Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                  | 642                   | 799                 | 3.78                          |
|                                 |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 214                   | 67                  | 3.58                          |
|                                 |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 71                    | 56                  | 3.83                          |
| 3                               | Crédito de consumo   | Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas                                  | 459                   | 89                  | 5.29                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 197                   | 12                  | 4.65                          |
|                                 |  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 76                    | 35                  | 3.83                          |
|                                 |  | Otros motivos   | 312                   | 22                  | 5.12                          |
| 5                               | Tarjeta de débito  | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                  | 74                    | 741                 | 10.47                         |
|                                 |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 86                    | 17                  | 3.02                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 59                    | 37                  | 4.01                          |
|                                 |  | Otros motivos   | 24                    | 13                  | 4.11                          |
| 4                               | Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)       | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 617                   | 144                 | 2.62                          |
| 6                               | Cuenta de ahorro   | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 29                    | 3                   | 4.59                          |
|                                 |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 25                    | 2                   | 5.41                          |
|                                 |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 23                    |                     | 3.13                          |
| 7                               | Creditos a pequeñas empresas y microempresas                             | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 20                    | 2                   | 7.05                          |
|                                 |  | Reporte indebido en la Central de Riesgos   | 7                     | 1                   | 4.50                          |
|                                 |  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 7                     |                     | 7.57                          |
|                                 |  | Otros motivos   | 9                     | 1                   | 10.10                         |
| 8                               | Servicio de recaudaciones  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 21                    | 2                   | 6.65                          |
| 9                               | Otras operaciones, servicios y/o productos                               | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios   | 16                    |                     | 2.63                          |
| 10                              | Cuenta a plazo   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 11                    |                     | 2.73                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 1                     |                     | 1.00                          |
|                                 |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                     |                     | 3.00                          |
|                                 |  | Otros motivos   | 1                     |                     | 2.00                          |
| 11                              | Otros  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 2                     | 1                   | 1.33                          |
|                                 |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2                     | 1                   | 14.67                         |
|                                 |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 2                     |                     | 2.50                          |
|                                 |  | Otros motivos   | 3                     | 0                   | 10.33                         |
| <b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b> |  |   | <b>6,541</b>          | <b>3,090</b>        | <b>4.65</b>                   |

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**

**9,561**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**6,032,844**