

ESTADISTICAS DE RECLAMOS III TRIMESTRE 2022

PERIODO DEL 01/07/2022 AL 30/09/2022						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS EN TRAMITE	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN - RECLAMOS ABSUELTOS
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	03 - CUENTA A PLAZO	30 - FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	0	1	12
2	03 - CUENTA A PLAZO	30 - FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	0	1	10
3	03 - CUENTA A PLAZO	30 - FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	0	1	10
4	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03 - COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	0	4
5	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	0	1	9
6	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	29 - ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	0	11
7	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	0	9

8	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	0	1	11
9	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	0	1	10
10	01 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	0	9
11	01 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	0	9
12	01 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	04 - MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS	1	0	0	10
13	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	0	5
14	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	0	7
TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 144,436			2	6	6	9