

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE OCTUBRE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	45	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2
	Retenciones indebidas	0	1
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	35	4
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	89	43
	Entrega billetes falsos	8	0
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas	4	262
Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	
TOTAL		521	
PLAZO FIJO	Modificación de tasas de interés	1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
	Retenciones indebidas	2	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	3	0
TOTAL		8	
CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4
	Cobros indebidos de intereses,comisiones, gasto y tributos.	2	2
	Modificación de tasas de interés	0	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1
	Retenciones indebidas	8	1
	Liquidaciones erradas	2	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	2
	Demora o incumplimiento de envío de correspondencia	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	2	0
Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra empresa	4	9	
TOTAL		55	
TARJETA DEBITO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2
	Cobros indebidos de intereses,comisiones, gasto y tributos.	9	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	395
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	9	16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	16	1
TOTAL		468	
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0
	Cobros indebidos de intereses,comisiones, gasto y tributos.	1	0
TOTAL		2	
CREDITOS DE CONSUMO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2
	Cobros indebidos de intereses,comisiones, gasto y tributos.	12	4
	Modificación de tasas de interés	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
	Liquidaciones erradas	1	0
	Problemas relacionado con garantías	3	1
	Publicidad engañosa	0	1
	Reporte indebido a la central de riesgos	2	1
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1
Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	3	1	
TOTAL		39	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses,comisiones, gasto y tributos.	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	3
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	0
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2
TOTAL		15	
SERVICIO DE RECAUDACIÓN	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1
TOTAL		1	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	64	38
TOTAL		123	
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	19	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0
	Problemas relacionados con garantías	2	1
	Reporte indebido a la central de riesgos	5	3
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	0
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	
TOTAL		44	
DINERO ELECTRONICO	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
	TOTAL		1
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		1,277	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		17	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		10,016,112	