

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE ABRIL HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2021

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	38	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	
	Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	
	Incumplimiento del secreto bancario	1	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros)	19	1
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia.		1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	66	32
	Entrega billetes falsos	5	
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas		20
TOTAL		147	57
PLAZO FIJO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1
	Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	2
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros)	3	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1
	TOTAL		16
CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	2
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5
	Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	20	9
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	2	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	3	2
	Entrega billetes falsos.	3	
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	
Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas.		7	
Problemas relacionados con la página web de la empresa.	1		
TOTAL		46	31
TARJETA DEBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	383
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2	2
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	14	23
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	1
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	14	
	TOTAL		56
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	1	
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa. Mod.cont./cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1	1
TOTAL		3	1
CREDITOS DE CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	2
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	4
	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos.	2	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	2	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1
	Error en los datos del usuario registrados en la empresa.		1
	Problemas relacionadas con la página web de la empresa.	1	
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	4	
	Mod.Cont./Cred-insatisf.x falta de entrega/demora en las comunicaciones.		1
	Mod.cont./cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	4	1
	Mod.cont./cred.-insat.x prob.para efectuar reversiones.	1	
Mod.cont./cred.-insat.x inad.inform.sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de la reversión.		1	
TOTAL	30	16	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	3	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	12	25
	Operaciones no reconocidas.	2	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	
		19	26
TOTAL		45	
CARTAS FIANZAS	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad.		1
			1
TOTAL		1	
SERVICIO DE RECAUDACIÓN	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	
		1	
TOTAL		1	
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	7
	Inadecuada atención al usuario	63	31
		81	38
	TOTAL		119
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	5	
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad.	1	
	Operaciones no reconocidas.	1	
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	5	10
	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos.	1	
	Demoras o incumplimientos en la devolución de documentos valorados / Títulos valores.	1	2
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	4	1
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	
	Mod.Cont./Cred-insatisf.x falta de entrega/demora en las comunicaciones.		1
	Mod.cont./cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	5	2
	Mod.cont./cred.-insat.x inad.inform.sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de la reversión.	1	
TOTAL	27	18	
BANCA SEGUROS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	1
		4	2
TOTAL		6	
TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO		430	606
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			1,036
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			12
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			9,492,321