

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE JULIO HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
CUENTAS AHORRO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	3	1	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	7		
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	2	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros)	15	1	
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	4	5	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	87	46	
	Entrega billetes falsos	7		
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		4	
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas	2	17	
Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1			
TOTAL		134	80	
PLAZO FIJO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	5	1	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	2	
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1		
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).	2		
	Liquidaciones erradas	1		
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	2	1	
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.		1	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	
	TOTAL		18	7
	CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	
Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.		2	1	
Transacciones no procesadas / mal realizadas			1	
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).		3		
Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).		9		
Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas.			6	
Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1		
Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas.			2	
TOTAL			16	10
TARJETA DE DÉBITO		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	16	189
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	57	36	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	22	70	
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	16		
	TOTAL	119	305	
	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1
		Mod.cont/cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1	1
	TOTAL		2	
	CREDITO A GRANDES EMPRESAS	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	
		TOTAL	1	0
CREDITOS DE CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	3	2	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	2	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	2	1	
	Problemas relacionados a garantías.	2	1	
	Operaciones no reconocidas.	1	1	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	2	1	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	4	4	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	2	2	
	TOTAL	25	14	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	6	2	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	17	65	
	Operaciones no reconocidas.	284	94	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	8	
	TOTAL	309	169	
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	9	8	
	Inadecuada atención al usuario	49	34	
	TOTAL	58	42	
	TOTAL		100	
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	5	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	5		
	Liquidaciones erradas		1	
	Problemas relacionados a garantías.	1	3	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	2	1	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	2	6	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		
	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario		1	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	3		
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	3		
TOTAL	20	17		
BANCA SEGUROS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	6	3	
	TOTAL	7	3	
TOTAL		10		
TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO		708	648	
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		1,356		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		25		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		8,214,484		