

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
DESDE EL 1° DE OCTUBRE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE 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.	4	2	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	2	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	12		
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	9	
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		
	Incumplimiento del secreto Bancario	1		
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros)	15		
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	1	2	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	132	57	
	Entrega billetes falsos	3		
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas	2	39	
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos		3	
Problemas relacionados con cajeros corresponsales	1	1		
<b>TOTAL</b>		<b>197</b>	<b>115</b>	
PLAZO FIJO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	1	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	2		
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	5		
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	
	Liquidaciones erradas	1		
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	1		
	Entrega billetes falsos	2		
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1	
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>5</b>	
CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	3	
	Resolución del contrato		1	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	3		
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	1		
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1		
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas.		11	
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	
TARJETA DE DÉBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	7	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	486	
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito.	3	2	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	52	12	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	9	56	
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	10	1	
	Problemas relacionados con cajeros corresponsales		1	
	<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>565</b>	
	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1
		Mod.cont/cred.-insat.x inad.inform.sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de la reversión.	1	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
CREDITOS DE CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	1	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	9		
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	1	
	Problemas relacionados a garantías.	1		
	Operaciones no reconocidas.	1		
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	4	1	
	Demora en la rectificación de la información reportada a la Central de Riesgos	1		
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	14	9	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1	
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		1	
	Mod.cont/cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1		
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	3	2	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	16	232	
	Operaciones no reconocidas.	485	27	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		7	
	<b>TOTAL</b>	<b>504</b>	<b>268</b>	
OTRAS GARANTIAS	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados		1	
	<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	
SERVICIO DE RECAUDACIÓN	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1		
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		
SERVICIOS VARIOS	Errores en la compra-venta de moneda extranjera		5	
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	6	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1	
	Inadecuada atención al usuario	47	53	
	<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	5	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	4	1	
	Problemas relacionados a garantías.	1		
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.		2	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	4	2	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		2	
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		1		
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>13</b>		
BANCA SEGUROS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	3	2	
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	
<b>TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO</b>		<b>939</b>	<b>1067</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>2,006</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>18</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		<b>8,538,323</b>		