

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
DESDE EL 1° DE ABRIL HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2023**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Inadecuada atención al usuario	1	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	7	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	37	9
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	1	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	106	56
	Entrega billetes falsos	4	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas	3	12
	Deficiencias técnicas en los cajeros automaticos	1	1
	Problemas relacionados con cajeros corresponsales		3
	Liquidaciones erradas	1	
	Difusión de información de operaciones sin autorización	1	
	174	94	
<b>TOTAL</b>		<b>268</b>	
PLAZO FIJO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	4	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	9	2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.		1
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1
	Liquidaciones erradas	1	
	Problemas relacionados a garantías.	1	1
	Entrega billetes falsos	1	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	
		19	9
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	
CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	6
	Entrega billetes falsos	2	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	8	3
	Inadecuada atención al usuario	2	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	4	1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas.		2
		25	15
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	
TARJETA DE DÉBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	18	72
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	31	42
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas.	1	1
	Inadecuada atención al usuario	1	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	3	
		65	119
	<b>TOTAL</b>		<b>184</b>
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1
	Inadecuada atención al usuario		1
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	
		1	2
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	
CREDITOS DE CONSUMO	Inadecuada atención al usuario	12	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	7	
	Problemas relacionados a garantías.	1	
	Operaciones no reconocidas.	2	
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	4	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	5	2
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	
	Mod.cont/cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1	
	40	9	
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	3	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	31	41
	Operaciones no reconocidas.	43	2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	3
	78	46	
<b>TOTAL</b>		<b>124</b>	
SERVICIO DE RECAUDACIÓN	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	1
		1	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	
SERVICIOS VARIOS	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	
	1	0	
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	5
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1
	Deficiencias técnicas en los cajeros automaticos		1
	Entrega billetes falsos	1	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	
	Inadecuada atención al usuario	20	10
	25	17	
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	
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.	9	
	Inadecuada atención al usuario	8	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	5	1
	Operaciones no reconocidas	2	
	Problemas relacionados a garantías.	2	2
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	8	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	4	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1	5
	Mod.cont/cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1
	Modif. Contrac./crédito - otros motivos	1	
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	3	
		46	14
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>	
BANCA SEGUROS	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1
	Demora en el pago de la indemnización	2	2
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro	1	
		5	3
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	
<b>TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO</b>		<b>480</b>	<b>329</b>
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>809</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>			<b>15</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>8,352,396</b>