

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE JULIO HASTA EL 30 DE SETIEMBRE DE 2023**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	2	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	39	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	96	31
	Entrega billetes falsos	6	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas		18
	Problemas relacionados con cajeros corresponsales		3
		152	59
TOTAL		211	
PLAZO FIJO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	5	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	
	Liquidaciones erradas	3	1
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.		3
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	6	
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1
	Transacción no procesadas / mal realizadas	3	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1
			21
TOTAL		28	
CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	2	
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas.		3
		6	5
TOTAL		11	
TARJETA DE DÉBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	14	74
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito.	2	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	75	32
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	9	4
	Deficiencias técnicas en los cajeros automaticos	10	3
		115	118
TOTAL		233	
CREDITOS DE CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1
	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	4	3
	Problemas relacionados a garantías.	1	
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	2	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	3	3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		2
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	6	2
	Mod.cont/cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.		1
	22	13	
TOTAL		35	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	3	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	22	66
	Operaciones no reconocidas.	43	4
		68	70
TOTAL		138	
OTRAS GARANTIAS	Problemas relacionados a garantías.	11	
TOTAL		11	
TITULOS VALORES	Problemas relacionados con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)		1
TOTAL			1
SERVICIOS VARIOS	Operaciones no reconocidas.	1	
TOTAL		1	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	34	11
	Inadecuada atención al usuario	35	35
		69	46
	TOTAL		115
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	5	
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	2	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	7	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	2	3
	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	2	
	Entrega billetes falsos	2	
	Mod.cont/cred-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	2	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	
	Problemas relacionados con los cajeros corresponsales	1	
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	6	1
		32	6
	TOTAL		38
DINERO ELECTRONICO	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1
	TOTAL		1
BANCA SEGUROS	Contratación o cargo indebido de seguros	7	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.		1
		7	2
TOTAL		9	
TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO		504	328
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		832	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			16
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			8,391,455.00