

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE OCTUBRE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE 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.	7	4
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos		1
	Entrega billetes falsos	6	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1	2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros)	25	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	62	47
Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	5	
TOTAL		107	61
PLAZO FIJO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	
	Entrega billetes falsos	2	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	5	1
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.		1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	4	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1
TOTAL		14	4
CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	2
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1	
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	6	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	12	1
TOTAL		28	3
TARJETA DE DÉBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	3
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	6	4
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	64	41
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito.	1	
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	4	11
Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	76	
TOTAL		103	136
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.		1
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	
TOTAL		1	2
CREDITOS DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos		1
	Difusión de información sin autorización del usuario	2	
	Entrega billetes falsos	3	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		2
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	2	
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	
	Liquidaciones erradas	2	
	Mod.cont/cred.-insat.x inad.inform.sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de la reversión.	1	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	7	5
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	5	
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	7	
Transacciones no procesadas / mal realizadas.	3	1	
TOTAL		38	10
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	2
	Operaciones no reconocidas.	123	17
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	25	62
	TOTAL	153	81
OTRAS GARANTIAS	Problemas relacionados a garantías.	7	2
	TOTAL	7	2
CUSTODIA DE VALORES	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1
	TOTAL	0	1
SERVICIO DE RECAUDACION	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1
TOTAL		1	1
PAGOS DE SERVICIOS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	
	TOTAL	1	0
SERVICIOS VARIOS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	
	TOTAL	1	0
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos		1
	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	48	27
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1
TOTAL	85	38	
CREDITOS A LA PEQUEÑA Y MICRO EMPRESA	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	
	Entrega billetes falsos	1	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		2
	Modificación contractuales del crédito	1	1
	Problemas relacionados con cajeros de titularidad de la empresa	1	2
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	5	
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	6	1
Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	
TOTAL	26	11	
BANCA SEGUROS	Contratación o cargo indebido de seguros	5	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	1	
	Rechazo en la atención del siniestro	2	
	TOTAL	8	7
TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO		573	357
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		930	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		17	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		8,725,529	