

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE ENERO HASTA EL 31 DE MARZO DE 2023**

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.	2	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	10	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	20
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		3
	Inadecuada atención al usuario	8	6
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	48	4
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.		1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	87	48
	Entrega billetes falsos	9	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas	1	9
	Deficiencias técnicas en los cajeros automaticos	2	3
Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito.	1		
Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	
Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, faltos)		1	
TOTAL		190	101
		291	
PLAZO FIJO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	9	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	2	
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	
	Inadecuada atención al usuario	1	
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.		3
	Incumplimiento de secreto bancario	1	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2
	Publicidad engañosa o información que induce a error	1	
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	
Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	5	1	
TOTAL		23	9
		32	
CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2
	Inadecuada atención al usuario		1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	10	
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	1	1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	
TOTAL		15	7
		22	
TARJETA DE DÉBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	29	149
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito.	2	
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	67	26
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	5	8
	Deficiencias técnicas en los cajeros automaticos	2	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	3	
	Problemas relacionados con los cajeros de otras empresas	1	4
	Inadecuada atención al usuario	3	1
	TOTAL	115	191
		306	
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Inadecuada atención al usuario		1
TOTAL		0	1
			1
CRÉDITO CORPORATIVO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	2	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	
TOTAL		5	0
		5	
CREDITOS DE CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	3	2
	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	
	Operaciones no reconocidas.		1
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.		1
	Inadecuada atención al usuario	4	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.	9	2
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	
Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1		
TOTAL	31	17	
		48	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	3	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	28	25
	Operaciones no reconocidas.	192	15
	Inadecuada atención al usuario	2	
	TOTAL	225	40
		265	
CARTA FIANZA / FIANZA	Inadecuada atención al usuario	1	
TOTAL		1	
		1	
OTRAS GARANTIAS	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	
TOTAL		1	
		1	
TITULOS VALORES (CHEQUES, PAGARÉS)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, faltos)	1	
TOTAL		1	0
		1	
PAGOS DE SERVICIOS	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	
	TOTAL	1	0
		1	
SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, ETC)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	
	TOTAL	1	0
		1	
ATENCION AL PUBLICO	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores		1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2
	Inadecuada atención al usuario	19	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	3
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa.		1
TOTAL	21	31	
		43	
CRÉDITOS A LA PEQUEÑA Y MICRO EMPRESA	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	3	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	2	6
	Inadecuada atención al usuario	15	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	6	2
	Problemas relacionados a garantías (entre otros valuacion, tasación y ejecución)	3	
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	2	2
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	6	4
Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	
TOTAL	48	22	
		70	
BANCA SEGUROS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1
	TOTAL	0	1
		1	
TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO		678	420
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			1,098
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			16
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			7,930,282.00