

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
DESDE EL 1° DE ENERO HASTA EL 31 DE ENERO DEL 2024**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Resolución del contrato	1	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	4	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	39
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	49	32
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	25	27
	Entrega billetes falsos	4	0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	4
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>107</b>	<b>103</b>
		<b>210</b>	
PLAZO FIJO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	4	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	8	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	0	1
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	1	1
	Entrega billetes falsos	1	0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1
	Operaciones no reconocidas	1	0
	Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>8</b>
		<b>27</b>	
CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	1	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito.	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>3</b>
		<b>14</b>	
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	0	2
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
		<b>3</b>	
CREDITOS DE CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	4	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	2	0
	Problemas relacionados a garantías.	1	0
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia.	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	1
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	0
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1	3
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1
	Modificaciones contractuales del crédito - otros	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>7</b>
		<b>24</b>	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	14	36
	Operaciones no reconocidas.	45	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>48</b>
		<b>109</b>	
OTRAS GARANTIAS	Problemas relacionados a garantías.	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
		<b>1</b>	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
		<b>1</b>	
CRÉDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
	Problemas relacionados a garantías.	0	1
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	2	1
	Modificaciones contractuales del crédito - insatisfacciones sobre nuevas condiciones	0	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	0	1
	Operaciones no reconocidas	1	0
	Modificaciones contractuales del crédito - insatisfacciones sobre la falta de entrega de las nuevas condiciones	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	
		<b>14</b>	
BANCA SEGUROS	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
		<b>3</b>	
<b>TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO</b>		<b>230</b>	<b>176</b>
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES</b>		<b>406</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>14</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>		<b>3,548,048</b>	