

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
DESDE EL 1° DE ABRIL HASTA EL 30 DE ABRIL DEL 2024**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTA AHORRO CON TARJETA	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	6	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	11	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	4	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	33
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	37	17
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	27	8
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	2
	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1
	Problemas relacionados con la página web	1	0
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0
	Entrega billetes falsos	2	0
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	0
<b>TOTAL</b>		<b>103</b>	<b>66</b>
		<b>169</b>	
PLAZO FIJO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	0
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0
	Operaciones no reconocidas	3	0
	Liquidaciones erradas de intereses	2	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>2</b>
		<b>18</b>	
CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0
	Indebida contratación	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	0	1
	Operaciones no reconocidas	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>2</b>
		<b>10</b>	
CREDITO DE CONSUMO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	4	1
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	0
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1
	Fallas del sistema informático que dificultan las operaciones y servicios	1	0
	Operaciones no reconocidas	0	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0
Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>	<b>5</b>
		<b>27</b>	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	17	36
	Operaciones no reconocidas.	113	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0
	Problemas relacionados con la tarjeta de crédito o débito	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>134</b>	<b>51</b>
		<b>185</b>	
PAGO DE SERVICIOS	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
		<b>1</b>	
CRÉDITOS A PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos	2	0
	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	0	1
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0
Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>6</b>
		<b>17</b>	
BANCA SEGUROS	Errores en la cobranza de primas	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
		<b>1</b>	
<b>TOTAL A FAVOR DE LA EMPRESA / A FAVOR DEL USUARIO</b>		<b>296</b>	<b>132</b>
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL MES</b>		<b>428</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>13</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>		<b>3,816,412</b>	