



## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE 2020

Periodo del 01/10/2020 al 31/12/2020

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	38
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	13	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	16	31
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	46	26
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	32	26
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	18
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	27
2	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	2	35
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	20
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	32	28
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	17	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	37
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	7	26
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	10	22
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	10	10	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	6	23

		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	4	16
4	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	5	23
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	6	26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	27
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	10	19
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	3	24
6	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	23
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	28
7	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	57
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	24
9	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida,	0	1	29
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	2
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	16
11	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	7
12	Custodia de Valores	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	5
			52	253	24
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			305		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE</b>			72		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE</b>			377		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			890,914		