



## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL III TRIMESTRE 2021

Periodo del 01/07/2021 al 30/09/2021

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	11	16
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	2
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	0	1	6
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	2
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	1	9
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	34	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	16
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	3
2	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	3	4
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	18
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	0	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	16
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	14	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	6	18
		Resolución de contrato	0	1	8
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	2	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	60
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	5	0	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	9	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	4	18
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15
5	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	18
6	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	21

7	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	1	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8
9	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	4
			30	116	13
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			146		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE</b>			24		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE</b>			170		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			937,951		