



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE 2021

Periodo del 01/10/2021 al 31/12/2021

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	5	8
		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	3	15	14
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	4
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	23	9
		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	0	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	17
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	8	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	8	3	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	8	13
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	12	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	17
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	22
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	19
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	3	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	9

5	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	14
6	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	16
7	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	0	30
8	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	0	18
9	Giros	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	3
			31	111	12
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			142		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE			34		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			176		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			993,139		