



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2022

Periodo del 01/01/2022 al 31/03/2022

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	1	2	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	5	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	11	21
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	8	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	24
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	28
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	3	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	5	17
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	11	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	23
Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	10		
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	33
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	14	1	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	22
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	16	16
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	25
5	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	17
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	23
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13

7	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	20
8	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	11
			38	100	15
		TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE	138		
		TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE	21		
		TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE	159		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	937,703		