



## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE 2022

Periodo del 01/04/2022 al 30/06/2022

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	2	36
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	20
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	5	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	3	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	12
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	28
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	12	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	2	14
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	23
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	10	4	13
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	10	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	18
		Entrega de billetes falsos	0	1	10
4	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	18
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	7	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	28
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	56
5	Cuenta a plazo	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2

6	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	0	14
7	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	0	14
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	10
8	Crédito hipotecario para vivienda	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	12
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	18
10	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	12
TOTAL			42	87	17
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			129		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE</b>			14		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE</b>			143		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			965891		