



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL III TRIMESTRE 2022

Periodo del 01/07/2022 al 30/09/2022

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	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	9	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	16	1	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	12
2	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	26
		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)	0	2	14
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	9	17
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	3	4
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	22
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	10
Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	20		
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	13	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	16
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	8
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	10
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	37
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	18
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	23
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	4	16
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	29
Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	18		
5	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	7

6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	22
7	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	8
8	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	14
<b>TOTAL</b>			30	69	16
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			99		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE</b>			11		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE</b>			110		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			953,952		