



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL III TRIMESTRE 2023

Periodo del 01/07/2023 al 30/09/2023

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	2	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	13	9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	6	10
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	9	9
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	5	11
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	3	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	4	10
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	9	7	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	14
		Entrega de billetes falsos	0	2	14
4	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	4	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	7
5	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	18
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	6
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	10
7	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	4
8	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	14
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	5
		TOTAL	27	80	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			107		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			13		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			120		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			994872		