



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período: Del 01/01/2021 al 31/03/2021

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	46	629	6
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	222	242	8
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	35	212	6
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	77	134	5
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	32	56	6
	110 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	24	48	9
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	34	31	14
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	6	58	7
	111 - Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		11	6
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		1	10
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		1
2 96 - Servicio de Atención al Usuario	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	70	317	5
	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	303	49	4
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	21	26	6
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	6	21	6
	29 - Entrega de billetes falsos	1	18	5
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8	2	3
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario		7	3
	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	6	8
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3	2	7
106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	20	
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	123	106	7
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	26	115	8
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	65	35	4
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	45	37	31
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	35	6
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	7	22	8
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	3	6
4 11 - Transferencias de fondos (interba	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	49	4
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		2	7



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período: Del 01/01/2021 al 31/03/2021

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
5 3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	8	21	9
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	12	28
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	4	17
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
6 103 - Banca – Seguros (seguros vendidos)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3	21	7
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	24
	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		5	11
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	5
7 4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	10	15
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	4	13
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	8
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	25
8 6 - Tarjeta de débito	15 - Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	10	2	8
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		6	5
9 101 - Giros	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	7
10 16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		3	12
11 2 - Cuenta corriente	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		14
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	56
<b>TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>3,608</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>3,526</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>4,308,205</b>		