



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2021 al 30/09/2021

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (En días calendario)
		A Favor del Cliente	A Favor de la Empresa	
1 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	38	310	8
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	157	127	11
	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	31	224	10
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	19	187	9
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	31	78	8
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	41	45	15
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	37	6
	110 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2	19	13
	111 - Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		9	17
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		4	5
2 96 - Servicio de Atención al Usuario	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	383	101	6
	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	57	416	7
	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	23	85	7
	29 - Entrega de billetes falsos	2	33	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	5	28	8
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario	2	12	9
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	5	6
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	7	11
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3	3	8
	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	4	19
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	126	241	8
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	16	163	12
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	59	65	5
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	12	57	9
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher retención de tarjeta)	25	29	18
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	19	10
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)	1		13
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	95	6
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		3	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	1
5 103 - Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	6	44	12
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	2	9	8



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2021 al 30/09/2021

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (En días calendario)
		A Favor del Cliente	A Favor de la Empresa	
financiero)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	21
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		1	12
6 3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	15	11
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	9	11
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	2	9	19
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		5	8
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		1	4
7 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)	9	10	6
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2		29
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15
8 4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		9	12
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	7
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		3	15
9 2 - Cuenta corriente	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	12
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		1	16
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		1	1
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)		1	1
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	17
10 16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación tasación y ejecución)		4	14
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	5
11 101 - Giros	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	1
12 104 - Dinero electrónico	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		1	10
13 17 - Títulos valores (cheques pagarés entre otros)	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	13
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE				3,663
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				3,587
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				5,297,125