



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/2020 al 31/12/2020

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	459	449	19
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	684	200	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	260	178	12
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	299	74	17
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	125	151	15
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de	152	7	12
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicacio	76	23	17
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según correspo	37	31	24
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	36	11	17
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	1	4
2 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	239	154	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	53	246	10
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	22	14	20
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	9	27	12
	Entrega de billetes falsos	32	1	8
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	14	5	8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	8	14
	Difusión de información sin autorización del usuario	4	4	11
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	2	2	18
Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		13	
3 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	199	115	18
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según correspo	182	15	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	54	97	10
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retenc	27	37	35
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	41	7	18
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	31	7	19
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	2	10
4 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	23	6	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	4	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	3	2	37
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según correspo	2		28
5 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	14	18
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4	2	19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	6		4



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/2020 al 31/12/2020

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución	
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente		
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	22	6	23
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	5	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	10		26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		5
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	19	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	27
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		1	48
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		12
8	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada)	3	5	19
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4	2	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	19
9	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	19
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	14
10	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		22
11	Crédito hipotecario para vivienda	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3		13
12	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	3		12
		TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE	5,157		
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	4,180		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4,142,150		