



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/04/2021 al 30/06/2021

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	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	160	208	7
		108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	18	343	7
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	15	194	6
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	69	80	4
		107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	5	60	8
		22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	12	46	6
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	26	30	14
		110 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	16	25	9
		111 - Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		11	10
		23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		3	5
2	96 - Servicio de Atención al Usuario	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	344	71	3
		39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	48	317	4
		105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	13	69	5
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	5	23	7
		29 - Entrega de billetes falsos		17	5
		33 - Difusión de información sin autorización del usuario	3	10	6
		34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	6	3	8
		106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	7	6
		30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3	3	2
		27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	2	5
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	228	284	7
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	11	118	9
		38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	66	38	27
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	56	41	4
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	10	28	8
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	6	26	8
		19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		1
4	11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	52	6
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3	2	6
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	9
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	9	32	11



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/04/2021 al 30/06/2021

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
5	103 - Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	16	14
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	11	13
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	2	7
6	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3	22	7
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	8	11
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	28
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		2	22
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		8
7	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	11	4
		18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		4	29
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	3	6
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	5
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)	8	16	5
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	3	4
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
9	101 - Giros	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	7
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	3
		3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
10	16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		5	20
11	2 - Cuenta corriente	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	4
		19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		21
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			3,460		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			3,537		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,516,131		