



**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2020**

CODIGO	OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	CODIGO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
				A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
03	CUENTA A PLAZO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	17
		30	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	0	18
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	20
04	CUENTA CTS	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	30
09	CRÉDITO DE CONSUMO	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	14
		02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	3	17
		03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	36	15
		06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	3	16
		08	RESOLUCIÓN DE CONTRATO	0	1	1
		13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS	1	1	12
		18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	5	2	26
		21	PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	4	1	15
		22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	7	12
		23	DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	21
		27	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	0	1	30
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	6	22
106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	25		
96	ATENCIÓN AL PÚBLICO	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	9
		20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	31
97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	3	22
		02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	5	9
		03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	21	14
		06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	2	12
		18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	2	2	24
		20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	7
		21	PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	5	0	12
		22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	11	16
		23	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	0	10	23
		32	DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIONES DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZA	0	1	22
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	12
106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	1	1	15		
TOTAL				66	126	17

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

208

TOTAL NUMERO DE OOPERACIONES

200,803