



**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
CORRESPONDIENTE AL II 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	
01	CUENTA DE AHORRO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	2	3
03	CUENTA A PLAZO	18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	2	9
09	CREDITO COSNUMO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	3	1
		03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	12	1
		06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	1
		13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS	0	1	1
		20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	4
		22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	1
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	1
19	CUSTODIA DE VALORES	13	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS	0	1	1
97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	2	1
		02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	3	1
		03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	7	1
		04	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	1
		06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	1
		22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	1
		24	ERRORES EN LA COMPRA VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO	0	1	1
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	1
<b>TOTAL</b>				<b>7</b>	<b>41</b>	<b>2</b>

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

**61**

**TOTAL NUMERO DE OOPERACIONES**

**124,754**