



**INFORMACION ESTADISTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
CORRESPONDIENTE AL IV 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	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	30
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	0	26
04	CUENTA CTS	06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	30
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	28
09	CRÉDITO DE CONSUMO	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	30
		02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	4	28
		03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	40	28
		04	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	4	30
		06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	7	37
		20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	0	30
		22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	36
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	3	30
		106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	29
		108	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	0	3	30
999	OTROS MOTIVOS	0	2	29		
97	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	01	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	5	37
		02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	5	30
		03	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	6	31	35
		04	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	29
		06	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	3	52
		18	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	29
		20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	30
		22	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	8	35
		32	DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIONES DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZA	1	1	72
		39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	3	30
		106	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	0	4	24
		108	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	0	2	28
		110	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN POR INADECUADA INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN Y/O PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN	1	0	30
		111	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO -OTROS MOTIVOS	0	1	30
101	GIROS	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	30
999	OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	999	OTROS MOTIVOS	0	1	30
TOTAL				38	137	32
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						161
TOTAL NUMERO DE OOPERACIONES						237,337