



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS  
POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DE 2021**

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		29
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS		3	29
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	24
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	1	30
CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	11
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2		30
CUENTA CTS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		29
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		28
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS		3	44
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	25
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	4	23
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	11	32
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS		18	30
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS		1	29
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	29
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS		1	30
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1		59
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	3	20
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS		1	29
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	4	2	29
ATENCIÓN AL PÚBLICO	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS		1	26
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	29
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		1	9
	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	7	31
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	3	29
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS		15	25
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	10	28
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	1	29
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	3	27
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS		2	25
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO		3	20	
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO		1	29
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100</b>	<b>28</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>147</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OOPERACIONES</b>				<b>349030</b>