



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DE 2022

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	1	1	27
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	2	29
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	28
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	2	25
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	28
CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	30
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	30
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	30
CUENTA CTS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	24
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	29
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	18
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	30
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	4	22
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	4	22
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	18	24
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	3	29
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	5	30
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	2	28
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	7	26
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	5	25
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	2	25
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	0	30	
ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	1	25
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	7	25
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	12	28
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	8	28
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	2	27
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	3	29
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	2	28
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	28
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	1	30
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	1	1	29
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	0	2	38	
GIROS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	24
TOTAL		39	101	27
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				144
TOTAL NUMERO DE OOPERACIONES				393,361