



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

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	4	0	26
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	27
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	3	27
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTA OPERACIONES Y SERVICIOS	2	0	19
CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	4
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	21
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	4	25
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	5	26
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	15	26
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	30
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	30
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	30
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	29
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	1	27
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4	4	32
	DISCONFORMIDAD CON LIQUIDACIÓN DE DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS VINCULADAS O EMPRESAS DE COBRANZAS	0	2	28
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	3	27
ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	1	24
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	5	6	25
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	6	23
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	6	24
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	48
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	1	43
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	8	27
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	33
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	2	29
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	3	30
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	6	25
TOTAL		47	81	27
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				130
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				439,120