



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL I TRIMESTRE DE 2023

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	0	2	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	6	17
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	19
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	2	21
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	17
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	8
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	3
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	4	31
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	9	18
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	13
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	2	14
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	4	11
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	5	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	4	14
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	5
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	27
	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	0	27
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	2	17
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	2	30	
ATENCIÓN AL PÚBLICO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	2	22
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	2	22
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	13
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	3	16
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	8
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	2	30
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	4	18
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	0	17
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	6	19
TOTAL		28	69	18
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				87
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				464774