

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/02/2024 al 29/02/2024

| N                                | Operación, servicio o producto         | Motivos del Reclamo   | Reclamos absueltos    |                     | Tiempo promedio de absolución (en días calendario) |   |
|----------------------------------|--|---|-----------------------|---------------------|--|---|
|                                  |  |   | A favor de la empresa | A favor del Usuario |  |   |
| 01                               | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos                                       | 1                     | 0                   | 6  |   |
|                                  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                      | 7                     | 1                   | 2  |   |
|                                  |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos) | 4                     | 0                   | 5  |   |
|                                  |  | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 5                     | 1                   | 4  |   |
|                                  |  | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)                                       | 4                     | 0                   | 3  |   |
|                                  |  | Operaciones no reconocidas con abono temporal   | 4                     | 0                   | 8  |   |
|                                  |  | Entrega de billetes falsos  | 1                     | 0                   | 1  |   |
|                                  |  | Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario   | 0                     | 1                   | 8  |   |
|                                  |  | Problemas relacionados con la página web de la empresa  | 1                     | 0                   | 1  |   |
| 02                               | Cuenta a plazo                         | Operaciones no reconocidas sin abono temporal   | 1                     | 0                   | 3  |   |
|                                  |  | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos                                       | 0                     | 1                   | 4  |   |
|                                  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                      | 2                     | 0                   | 2  |   |
|                                  |  | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)                                       | 1                     | 0                   | 1  |   |
|                                  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                      | 1                     | 1                   | 5  |   |
|                                  |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos) | 1                     | 1                   | 6  |   |
|                                  |  | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 3                     | 2                   | 3  |   |
|                                  |  | Operaciones no reconocidas con abono temporal   | 9                     | 0                   | 10   |   |
|                                  |  | Problemas relacionados con cajeros automáticos  | 2                     | 11                  | 7  |   |
| 03                               | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Problemas relacionados con cajeros automáticos  | 0                     | 1                   | 5  |   |
|                                  |  | Problemas relacionados a cajeros corresponsales   | 0                     | 2                   | 17   |   |
|                                  |  | Operaciones no reconocidas sin abono temporal   | 1                     | 0                   | 1  |   |
|                                  |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos) | 1                     | 0                   | 8  |   |
|                                  |  | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito   | 2                     | 0                   | 1  |   |
|                                  |  | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos                                       | 1                     | 0                   | 2  |   |
|                                  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                      | 5                     | 2                   | 5  |   |
|                                  |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos) | 3                     | 1                   | 9  |   |
|                                  |  | Operaciones no reconocidas con abono temporal   | 1                     | 0                   | 6  |   |
| 04                               | Crédito hipotecario para vivienda      | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas   | 2                     | 0                   | 4  |   |
|                                  |  | Reporte indebido en la central de riesgos   | 0                     | 2                   | 7  |   |
|                                  |  | Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos                                     | 0                     | 1                   | 7  |   |
|                                  |  | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito   | 3                     | 0                   | 2  |   |
|                                  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                      | 1                     | 0                   | 1  |   |
|                                  |  | Atención al público   | 3                     | 0                   | 2  |   |
|                                  |  | Títulos valores (cheques, pagares, entre otros)   | 0                     | 2                   | 5  |   |
|                                  |  | Problemas con cheques   | 0                     | 1                   | 9  |   |
|                                  |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos) | 1                     | 0                   | 3  |   |
| 05                               | Crédito de consumo                     | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos                                       | 0                     | 1                   | 2  |   |
|                                  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                      | 5                     | 0                   | 6  |   |
|                                  |  | Transacciones no procesadas/mal realizadas  | 1                     | 3                   | 14   |   |
|                                  |  | Problemas relacionados a garantías  | 1                     | 0                   | 4  |   |
|                                  |  | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas   | 2                     | 0                   | 4  |   |
|                                  |  | Reporte indebido en la central de riesgos   | 3                     | 0                   | 2  |   |
|                                  |  | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito   | 2                     | 3                   | 2  |   |
|                                  |  | TOTAL   |                       | 87                  | 38   | 5 |
|                                  |  | <b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>  |                       |                     |  |   |
| <b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b> |  |   |                       |                     | 598,750  |   |