



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2016 al 30/06/2016

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor de la empresa	A Favor del Usuario	
1 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	134	48	6
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	55	43	8
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	17	28	6
2 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	26	1	7
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	17	14	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	7	7
3 Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	15	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	4	8
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	1	9
4 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	2	9
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	12	3	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	8	9
5 Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4		6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		9
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		7
6 Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		43



Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor de la empresa	A Favor de la empresa	
7 Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		13
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	2	17
8 Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	13
9 Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2		19
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	1		16
10 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	12
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	4
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	5
11 Otros	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1		20
	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	1		5
	Tarjeta de crédito	1		3
	Arrendamiento financiero (leasing)	1	1	29
	Arbitraje (compraventa de valores financieros)	1		5
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>753</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>3'785,979</b>		