



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/04/2018 al 30/06/2018

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	201	57	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	85	79	6
	Entrega de billetes falsos	27		6
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	3	14
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3		7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	8
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		5
	Incumplimiento del secreto bancario	1		4
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios		1	5
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		5
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	75	52	6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	51	7	9
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	44	6	10
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	26	12	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	7	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		6
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		3
3 Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	51	6	6
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	16	35	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	30	4
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	22	9	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	5	4
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		6
4 Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	10		6
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	3	18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	7
5 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	4
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		3
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		4
6 Banca - Seguros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	5	2	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		8
7 Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3	2	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	4		1



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01/04/2018 al 30/06/2018

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
8 Cuenta Corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4	1	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		3
9 Transferencias de fondos Interbancarias	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	2
10 Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
11 Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		16
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE		1038		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1036		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		4,626,874		