



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01/01/2019 al 31/03/2019

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Servicio de Atención al Usuario	Problemas relacionados con la página web de la empresa	6	4	6
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	3	8
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	1	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		11
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	7		7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	112	77	8
	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	17
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	4
	Entrega de billetes falsos	39		6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	10
	Inadecuada atención al usuario	282	58	7
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3		8
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	32	21	11
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	60	10	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	10
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	24	14	9
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	12	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	104	92	8
3 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	101	8	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	7	2	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	22	6
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	37	35	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	18	9
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	8		6
4 Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	16	2	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		5
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	9

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2019 al 31/03/2019

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)	
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente		
5	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		10
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	13	4	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	6
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		22
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	13
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4		9
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
8	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		7
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12
9	Cuenta CTS	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	6
10	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	6
11	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12
12	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
13	Otras garantías (reales y personales)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
14	Arrendamiento financiero (leasing)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			1386		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					1457
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					4,855,614