



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2019 al 30/06/2019

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 - Problemas en la calidad del servicio	302	131	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	108	290	7
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	17	12	6
	Entrega de billetes falsos	25	1	9
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	13	9	8
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	11	5	9
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	3	10	7
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	7		10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	3	9
	Difusión de información sin autorización del usuario	3		6
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	113	125	9
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	94	25	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	36	30	10
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	41	15	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	25	9	9
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		2	8
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	9
3 Cuenta de ahorro	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		1	2
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	80	17	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	46	19	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	31	10
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	35	18	16
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	24	9	8
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	19	1	11
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		2	10
Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)		1	9	


INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2019 al 30/06/2019

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución	
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente		
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		5	
4	Banca – Seguros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	20	1	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	1	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		11
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	6
5	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	9	12	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	9
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		13
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	17		10
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4		15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	10
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	7
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	3	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		1	29
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		8
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		11
9	Cuenta corriente	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	1	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		22
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
10	Otras garantías (reales y personales)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	13
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		10
11	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		12
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE		1935			
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1907			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		4,865,522			