

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2019 al 30/09/2019

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	338	206	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	141	230	5
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	19	20	4
		Entrega de billetes falsos	32	1	3
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	8	6
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	5	4	7
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	6	3	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	7	7
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	7	1	6
			Difusión de información sin autorización del usuario	3	4
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	127	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	62	70	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	108	17	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	65	39	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	25	22	14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	29	10	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	1
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	75	177	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	126	43	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	34	22	9
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	20	9	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	10	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		6	4
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2		3
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	14	1	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	10	3	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	2	9
5	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	23	2	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5		6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	7	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4		8



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2019 al 30/09/2019

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
diferentes localidades de un misma supervisada)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3	1	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
7 Tarjeta de débito	emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	4	8	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	3
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		1
8 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	5
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3		11
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		5
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		2
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		1
9 Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		6
10 Cuenta corriente	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		5
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		9
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	8
11 Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		6
12 Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		2
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE				2,310
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				2,281
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				5,222,726