


INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2019 al 31/12/2019

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)	
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente		
1	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	342	202	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	121	330	4
		Entrega de billetes falsos	28	1	4
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	7	18	7
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	16	6	6
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	4	8	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	9	1	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	5	6
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	2	3	10
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	88	113	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	165	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	129	34	6
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	41	35	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	19	47	9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	40	14	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	6
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	82	140	6
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	96	31	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	40	30	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	21	8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	23	4	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	11
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	2
4	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	9	7
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	21	3	7
5	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	9	4	11
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	7	5	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	4	9
6	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	7	7	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	3
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	0	9
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	3	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	1	6



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01/10/2019 al 31/12/2019

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	5	7	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	3
9	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	3	6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	2	7
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	7
10	Otras garantías (reales y personales)	3	1	12
11	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	0	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
12	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	1	0	6
13	Crédito hipotecario para vivienda	1	0	16
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE				2,490
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				2,564
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				5,369,792