



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/01/2018 al 31/03/2018

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	2		13
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1		4
	Incumplimiento del secreto bancario	1		4
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	11	4	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	92	42	6
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	2	5
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		7
	Entrega de billetes falsos	24		4
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	3
	Inadecuada atención al usuario / Problemas en la calidad del servicio	217	39	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2		14
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	23	9	8
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	74	8	7
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	7	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	49	5
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios		1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	57	72	5
3 Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	55	12	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	25	4	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	4	5
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	35	8	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	11	4
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	2	7
4 Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5		6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	8		6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		7
5 Banca-seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	2
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3		8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1	4
6 Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	18
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		2	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	5



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2018 al 31/03/2018

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
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)	2		8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	2
8 Cuenta Corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		3
9 Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3	1	9
10 Arrendamiento financiero (leasing)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
11 Otras garantías (reales y personales)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		11
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		9
12 Títulos valores (cheques, pagarés, etc)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
13 Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE		1028		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1056		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		4,514,443		