


**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/04/2017 al 30/06/2017

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	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	134	21	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	86	69	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	18	7
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	32	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	9	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	17	6	6
3 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	35	8	7
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	17	21	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	11	5
4 Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	3
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		2
5 Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	7	4	4
6 Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	3
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	13
7 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	4
	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		2
8 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		11
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		8
9 Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2		5
10 Arrendamiento financiero (leasing)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		7
11 Otros	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	1		2
	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1		13
	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)		2	3
	Crédito hipotecario para vivienda		2	8
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>879</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>4,002,335</b>		