



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/07/2017 al 30/09/2017

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (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	103	22	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	81	98	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	80	15	7
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	11	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	13	6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	15		8
3 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	40	3	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	31	4	5
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	19	13	8
4 Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6		8
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		5
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		4
5 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	18
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		4
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	8
6 Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		14
7 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		9
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	3		7
8 Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	3	2	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
9 Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3		8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	4
10 Arrendamiento financiero (leasing)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	1	11
11 Otros	Crédito hipotecario para vivienda	2	2	10
	Cuenta corriente	1		10
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>876</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>4,105,641</b>		