



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01/10/2017 al 30/12/2017

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	158	27	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	68	83	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	15	6
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	48	4	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	44	31	5
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	30	7	5
3 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	51		6
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	26	7	8
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	20	1	6
4 Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5		8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	5
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3		5
5 Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	8	2	6
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)		1	14
6 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	4
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	11
7 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	6
8 Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	5
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	1		1
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1		3
9 Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		2
10 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		13
11 Otros	Cuenta corriente	3	1	5
	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1		1
	Crédito hipotecario para vivienda	1		6
	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	1		7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		926		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		4,331,513		