


INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2016 al 31/03/2016

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	127	51	6
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	34	23	7
	Entrega de billetes falsos	17	3	6
2 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	35	7	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	5	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	3	6
3 Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	17	5
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	23	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	1	6
4 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	8	7
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	14	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	5	7
5 Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	5
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		9
6 Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		12
7 Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		5	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	3
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3		9
8 Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		18
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
9 Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2		2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		19
10 Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	5
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	7
11 Otros	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2	1	3
	Servicio de recaudación	1		1
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		753		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				3,696,624