

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2014 al 31/12/2014

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	46	27	23
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	50	1	23
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valor	12	11	22
2 Cajeros Automaticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensados)	19	95	18
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, vouche	5	38	12
3 Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	68	18
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	27	3	33
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas	8	20	16
4 Créditos a pequeñas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	35	25
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	21	13	21
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas	14	13	17
5 Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	27
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas	9	5	18
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	1	16
6 Créditos de Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos		8	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		25
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas	2	3	17
7 Arrendamiento Financiero (leasing)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		27
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas	5	2	25
8 Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	7		18
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	23
9 Cuenta a Plazo	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	32
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	1	23
10 Cuenta Corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas		6	18
	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos	1		10
	Cuenta CTS	5	4	27
	Tarjetas de Crédito	1	5	25
	Aval y/o otras garantías	3	2	17
	Crédito Hipotecario para vivienda	1	3	34

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2014 al 31/12/2014

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
11 Otros	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	1	2	20
	Tarjetas de Débito	2		22
	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)		1	60
	Cheques		1	18
	Pago de Servicios		1	25
	Sepelio		1	36
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1085		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		2,173,894		