



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período: Del 01/04/2015 al 30/06/2015

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 Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	91	115	41
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	61	69	38
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	19	63	24
	Incumplimientos de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	66	53
2 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al Usuario	89	66	30
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	22	30
	Entrega de billetes falsos	10		33
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	2	26
3 Cuenta de Ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	26	172	21
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	20	3	36
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	3	11	28
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó el efectivo, voucher, operación no)	6	22	50
4 Crédito de consumo	Cancelación de Cuenta	22	43	25
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	5	44
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas		5	39
5 Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	11	4	46
	Inadecuada atención al Usuario	6	3	48
6 Arrendamiento Financiero (Leasing)	Cancelación de Cuenta	14	4	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	1	17
	Inadecuada atención al Usuario	3	1	15
7 Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	3	22
	Modificación de la tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4		42
8 Cuenta CTS	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		4	34
	Modificación de la tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		2	65
9 Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	1	35
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	4	41
10 Cuenta Corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	27
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		16
	Seguro de Bancos (BBB)	8	9	37



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Período: Del 01/04/2015 al 30/06/2015

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)	3	5	31
	Tarjeta de Débito	2	2	34
	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	2	2	37
	Servicio de Recaudaciones	1		51
	Aval y/o otras garantías	1	1	30
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>1712</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>		<b>3'508, 371</b>		