


INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2018 al 30/09/2018

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución	
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente		
1	Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	61	7	8
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	38	3	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	46	7	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	42	193	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	75	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	4
2	Servicio de atención al usuario	Problemas relacionados con la página web de la empresa	5	1	7
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	5
		Incumplimiento del secreto bancario	1		6
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	1	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	88	65	8
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		13
		Entrega de billetes falsos	31		5
		Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	1		10
		Difusión de información sin autorización del usuario	2		4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	3	7
		Inadecuada atención al usuario / Problemas en la calidad del servicio	203	56	7
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	25	15	10
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	50	36	15
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	30	11	7
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	2	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	79	71	7
4	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	1	14
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	5	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	6
5	Banca - Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		4
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	9	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	12
6	Cuenta Corriente	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos	2		11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2018 al 30/09/2018

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
7 Cuenta CTS	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	6
8 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	1	9
9 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
10 Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
11 Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	14
12 Arrendamiento financiero (leasing)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		20
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE		1359		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1379		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		4,741,281		