



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01/10/2018 al 31/12/2018

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Servicio de Atención al Usuario	Problemas relacionados con la página web de la empresa	13	3	5
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	5	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	137	87	6
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	2		4
	Entrega de billetes falsos	37		5
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	282	59	6
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	6
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	26	14	8
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	41	4	7
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	22	11	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13		6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	83	66	6
3 Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	76	4	6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	30	5	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	45	9	5
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	25	22	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	27	6
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	1	7
4 Banca – Seguros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	22	2	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	9
5 Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4		7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	9	1	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	9
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		7



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01/10/2018 al 31/12/2018

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion	
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente		
6	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		6
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2		6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	4	4
7	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	1	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
8	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		10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	8
9	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
10	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	10
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE			1,268		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1,249		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,842,397		