

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE ABRIL HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2017**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	3	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	9
	Retenciones Indebidas	2	0
	Problemas con Órdenes dePago	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	23	4
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	60	227
	Entrega billetes falsos	14	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	4
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	2	34
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	7
TOTAL		397	
CUENTA A PLAZO	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1
	Retenciones Indebidas	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	1	0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	3
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	0	1
TOTAL		8	
CUENTA CTS	Modificación indebida de tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	6
	Problemas presentados con la tarjeta de débito	2	1
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	0	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	0	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1
	Entrega billetes falsos	1	0
TOTAL		20	
TARJETAS DEBITO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0
	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	196
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	2
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	0	10
	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0
TOTAL		228	
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	1	0
	TOTAL		1
CREDITO DE CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1
	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	2	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1
	Problemas relacionados a garantías	1	1
	Incumplimiento del secreto bancario	1	0
	Reporte indebido a la Central de Riesgos	2	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	0	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1
	TOTAL		21
SERVICIOS VARIOS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
	TOTAL		1
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	36	25
	TOTAL		76
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2
	Problemas relacionados a garantías	1	0
	Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	2
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	0	3
	TOTAL		12
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		764	
TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE ABSOLUCIÓN		14	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		6,271,334	

