

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
DESDE EL 1° DE JULIO HASTA EL 30 DE SETIEMBRE DE 2018**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	4
	Modificación de tasas de interés	0	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	15
	Retenciones indebidas	3	1
	Problemas presentados con tarjetas de débito.	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	27	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	116	218
	Entrega billetes falsos	15	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra empresa	6	60
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>484</b>	
CUENTA PLAZO FIJO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	2	0
	Modificación de tasas de interés	3	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2
	Retenciones indebidas	1	0
	Liquidaciones erradas	0	1
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	0
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	
CUENTA CTS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	3	1
	Modificación de tasas de interés	5	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	1	0
	Demora o incumplimiento en el envío de correspondencia	2	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	0	1
	Entrega billetes falsos	1	0
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra empresa	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	
TARJETA DEBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	4	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	302
	Problemas presentados con tarjetas de débito.	4	2
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	6	2
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones	2	2
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	1	11
<b>TOTAL</b>		<b>348</b>	
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Problemas relacionados con garantías	1	0
	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	
CREDITO DE CONSUMO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	4	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1
	Retenciones indebidas	1	0
	Problemas relacionados con garantías	3	1
	Publicidad engañosa	1	0
	Reporte indebido a la central de riesgos	2	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	4	4
	Entrega billetes falsos	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	
PAGO DE SERVICIOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
SERVICIOS VARIOS	Problemas relacionados con la página web de la empresa.	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	62	37
	<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	
CREDITOS A PQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	1
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	1
	Resolución del contrato	1	0
	Problemas relacionados con garantías	0	3
	Publicidad engañosa	0	1
	Reporte indebido a la central de riesgos	1	1
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	2
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>		
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>1068</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>17</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		<b>7,964,667</b>	