

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
DESDE EL 1° DE ABRIL HASTA EL 30 DE JUNIO 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	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	19
	Problemas con cheques	0	1
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	23	2
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	91	199
	Entrega billetes falsos	11	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	6	29
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	1
	Problemas relacionados con cajeros corresponsales	1	0
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>393</b>	
CUENTA PLAZO FIJO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólozas, condiciones, acuerdos	2	1
	Modificación de tasas de interés	3	0
	Retenciones indebidas	2	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	
CUENTA CTS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólozas, condiciones, acuerdos	1	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	11
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	0
	Demora o incumplimiento en el envío de correspondencia	0	2
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones	1	3
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	0	3
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	
TARJETA DEBITO	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	165
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	5	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	2
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	0	5
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>190</b>	
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1
	Problemas relacionados con pagos anticipados	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	
CREDITO DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1
	Problemas relacionados a garantías	0	1
	Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0
	Problemas relacionados con pagos anticipados	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	
OTRAS GARANTIAS	Problemas relacionados a garantías	2	0
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	4
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	35	34
	<b>TOTAL</b>		<b>84</b>
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólozas, condiciones, acuerdos	2	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1
	Problemas con cheques	1	0
	Liquidaciones erradas	1	0
	Problemas relacionados con garantías	1	1
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	0
	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	2	2
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>741</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>15</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		<b>7,791,559</b>	