

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE JULIO HASTA EL 30 DE SETIEMBRE DE 2019**

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	18	3	
	Modificación de tasas de interés	1	1	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	1	
	Retenciones indebidas	2	0	
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2	0	
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	33	5	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	64	126	
	Entrega billetes falsos	11	0	
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	3	
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas	2	40	
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	8	2	
	Problemas relacionados con cajeros corresponsales.	0	1	
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	
TOTAL		337		
CUENTA PLAZO FIJO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	
	Modificación de tasas de interés	4	0	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	
	Problemas relacionados con garantías	1	0	
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	0	
TOTAL		11		
CUENTA CTS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	1	0	
	Modificación de tasas de interés	15	5	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	
	Retenciones indebidas	1	0	
	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	1	
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	
Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra empresa	0	2		
TOTAL		45		
TARJETA DEBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	6	0	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	318	
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	8	16	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	0	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra empresa	1	12	
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	3	2	
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	
TOTAL		391		
CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Problemas relacionados con garantías	0	1	
	Reporte indebido a la central de riesgos	1	0	
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores	1	0	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	
	TOTAL		4	
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	4	0	
	Modificación de tasas de interés	1	0	
	Problemas relacionados con garantías	2	0	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	
	Reporte indebido a la central de riesgos	2	1	
Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	2		
Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1		
TOTAL		15		
SERVICIO VARIOS	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	
TOTAL		1		
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	12	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	52	42	
TOTAL		128		
CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	
	Reporte indebido a la central de riesgos	4	0	
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	2	1	
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	
TOTAL		14		
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		946		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		16		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		8,851,938		