

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE ENERO HASTA EL 31 DE MARZO 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	5	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	14
	Retenciones indebidas	2	1
	Incumplimiento de secreto bancario	2	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros cargos,abonos y sobregiros)	32	3
	Demora en el envío de correspondencia	0	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	84	89
	Entrega billetes falsos	18	1
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas	1	47
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	2	0
	Problemas relacionados con cajeros corresponsales	0	1
TOTAL		323	
CUENTA PLAZO FIJO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	1	0
	Modificación de tasas de interés	3	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0
	Liquidaciones erradas	2	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	0
TOTAL		12	
CUENTA CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	2	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4
	Liquidaciones erradas	2	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	2	0
	Entrega billetes falsos	2	0
	Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra empresa	0	2
TOTAL		16	
TARJETA DEBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	4	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	129
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	4	2
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	0	16
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0
TOTAL		169	
CREDITOS DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	3	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
	Retenciones indebidas	0	1
	Problemas relacionados con garantías	1	0
	Inadecuada ejecución de garantías	0	1
	Reporte indebido a la central de riesgos	4	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	2	1
	Entrega billetes falsos	1	0
	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	0	1
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0
TOTAL		18	
TRANSFERENCIA DE FONDOS	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	1	0
TOTAL		2	
SERVICIO A VARIOS	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0
	TOTAL		1
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	51	38
	TOTAL		136
CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0
	Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	0
	Retenciones indebidas	1	0
	Problemas relacionados con garantías	1	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1
	Reporte indebido a la central de riesgos	2	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	3	2
TOTAL		18	
BANCA - SEGUROS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1
	TOTAL		1
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		696	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		17	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		7,903,729	