

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/10/2018 al 31/12/2018



Nº	Operación/ Servicio/ Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
			A Favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	16
		Entrega de billetes falsos	1	0	12
2	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	16
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	3	2	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	10	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas(No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	14
3	Créditos Hipotecarios para vivienda	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	16
4	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	12
5	Créditos de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	18
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	30
		Entrega de billetes falsos	1	0	22
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	20
6	Servicio de Recaudación	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	9
7	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	2	16
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos, según corresponda)	0	2	27
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			19	19	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					39
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					14
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					299752