

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS 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 dispenso 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 |