

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/01/2016 al 31/03/2016

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de Ahorro (Diferente a cuenta de remuneraciones)	Transacción no procesada		1	17
2	Cuenta de Ahorro (Diferente a cuenta de remuneraciones)	Operaciones no reconocidas	2	1	10
3	Cuenta de Ahorro (Diferente a cuenta de remuneraciones)	Problemas con cajeros	2	14	19
4	Cuenta de Ahorro (Diferente a cuenta de remuneraciones)	Entrega de billete falso	1		2
5	Cuenta de Ahorro (Diferente a cuenta de remuneraciones)	Inadecuada atención al usuario		2	8
6	Cuenta a Plazo	Inadecuada atención al usuario		1	2
7	Cuenta CTS	Modificación de tasas		1	22
8	Cuenta CTS	Problemas con tarjeta de debito	1		8
9	Tarjeta de Débito	Problemas con tarjeta de debito	1		2
10	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas		4	17
11	Tarjeta de Débito	Inadecuada atención al usuario		1	9
12	Crédito de consumo	Cobro indebido de intereses	1		4
13	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario		3	14
14	Transferencia de fondos	Inadecuada atención al usuario	1		8
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de contrato		1	2
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Insuficiente información	1		14
17	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgo		1	13
18	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	2	3	12
19	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas con pago anticipado		1	4
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>42</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>13</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>261,181</b>

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período del : 01/04/2016 al 30/06/2016

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de Ahorros	Inadecuada o Insuficiente información	1		11
2	Cuenta de Ahorros	Operaciones no reconocidas	2		3
3	Cuenta de Ahorros	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	14	13
4	Cuenta a Plazo	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		1	27
5	Cuenta CTS	Modificación de tasas de interés, comisiones u otras condiciones		1	12
6	Cuenta CTS	Retenciones indebidas	1		60
7	Cuenta CTS	Inadecuada atención al Usuario	1		4
8	Tarjeta de Debito	Operaciones no reconocidas		3	5
9	Tarjeta de Debito	Inadecuada atención al Usuario		1	3
10	Crédito Corporativos, Grandes Empresas y a Medianas Empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1		8
11	Créditos de Consumo	Operaciones no reconocidas	1		11
12	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
13	Atención al Público	Problemas relacionados a garantías		1	37
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o Insuficiente información	1		14
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1		9
16	Cuenta de Ahorros destinada al depósito de Remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos		3	15
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>33</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>13</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>228,928</b>

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Período del : 01/07/2016 al 30/09/2016**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas	1	1	14
2	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	18	15
3	Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al Usuario		1	15
4	Cuenta de ahorro	Deficiencias técnicas en Cajeros	1	1	20
5	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		24
6	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas		18	12
7	Tarjeta de débito	Deficiencias técnicas en Cajeros		1	1
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información	1		9
9	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos		1	28
10	Crédito de consumo	Inadecuada atención al Usuario	1	2	15
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas	1		16
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1		20
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	3
14	Cuenta de ahorros destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas		3	5
15	Cuenta de ahorros destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos		5	7
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>70</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>13</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>229,586</b>

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/10/2016 al 31/12/2016

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	4	22
2	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		46	12
3	Cuenta de ahorro	Entrega de billetes falsos	1		17
4	Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	16
5	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		24
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	5	12
7	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)		1	44
8	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		8	11
9	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		2	38
10	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	29
11	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos		1	16
12	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	2
13	Crédito de Consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	19
14	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		20
15	Servicio de Recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		30
17	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		25
18	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1
19	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	44
20	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		13	5
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					92
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					14
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					246,530