

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/10/2017 AL 31/12/2017

IV TRIMESTRE

Nº	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>			Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup> (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	7
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargo	1	0	0	13
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	0	21
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	17 - Incumplimiento del secreto bancario	0	1	0	15
5	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según c	0	0	0	0
6	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	5
7	3 - Cuenta a plazo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1	20
8	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	0	9
9	3 - Cuenta a plazo	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	14
10	4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	12
11	4 - Cuenta CTS	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargo	0	1	0	3
12	4 - Cuenta CTS	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	1	0
13	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	28
14	4 - Cuenta CTS	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	0	29
15	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según c	6	0	1	21
16	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no disp	6	1	0	20
17	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o vouch	5	1	2	20
18	7 - Crédito hipotecario para vivienda	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	7
19	7 - Crédito hipotecario para vivienda	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	0	31
20	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargo	0	0	0	0
21	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0	0
22	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	0	11
23	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargo	0	2	0	8
24	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	18
25	9 - Crédito de consumo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según c	0	1	0	29
26	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	0	2	0
27	9 - Crédito de consumo	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobrar	2	0	0	24
28	9 - Crédito de consumo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	3
29	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	1	4
30	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	17
31	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos o	27 - Demora o incumplimiento en la devaluación de documentos valorados / títulos valores	0	0	0	0
32	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos o	29 - Entrega de billetes falsos	0	0	0	0
33	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos o	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	6	2	9
34	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	11
35	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	0	14
36	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargo	1	14	0	19
37	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	0	0
38	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
39	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	0	29
40	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	0	1
41	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	2	17
42	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	0	6
43	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	5
44	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	0	7
45	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobrar	0	0	0	0
46	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	0	28
47	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	7	0	0	5
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>105</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>436,923</b>