

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.**

Período: DEL 01/01/2020 AL 31/03/2020

I TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>			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)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
2	1- Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	0	30
3	1- Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	29 - Entrega de billetes falsos	0	2	0	9
4	4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	15
5	6 - Tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros car)	1	0	0	14
6	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según	8	4	1	10
7	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no disp	5	0	0	8
8	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o vouch	4	1	2	9
9	7 - Crédito hipotecario para vivienda	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	19
10	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	22
11	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	28
12	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	20
13	9 - Crédito de consumo	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	0	24
14	15 - Carta fianza / fianzas	14 - Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	0	29
15	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofr	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	7
16	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofr	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	4	4	13
17	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	3	20
18	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros car	0	5	1	17
19	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	0	12
20	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	0	5
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>71</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>398,184</b>