

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)		
				A favor de la empresa	A favor del usuario			
1	99	001 CUENTA DE AHORRO (No incluye el código 102)	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	0	1	12.00		
	01		002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		12.00		
			029 ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1		28.00		
			039 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		1	15.00		
2	01	003 CUENTA A PLAZO	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		1	17.00		
3	99	004 CUENTA CTS	034 ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	42.00		
4	99	007 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	1		20.00		
	1		001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	1		28.00		
	1		001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.		1	14.00		
	1		001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	1	0	21.00		
	99		002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	2	0	28.50		
	1		003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1	1	20.50		
	1		013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	1	0	22.00		
	1		013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	1	0	3.00		
	1		022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	27.00		
	1		022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	27.00		
	1		039 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1	0	28.00		
	1		106 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO.	1	0	28.00		
	6		1	096 ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIOS POR LA EMPRESA)	039 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	3	0	13.33
			1	097 CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	0	28.00
1	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	0	1		27.00			
99	020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	1		28.33			
99	020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1		4.00			
99	020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	6		23.83			
99	039 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1	0		15.00			
TOTAL				20	17			
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				47				
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS				21.54				
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE				258,414				