

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	
01	001 Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	007 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	47.00
01		018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		13.00
01		039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15.00
01	003 Cuenta Plazo Fijo	039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		2.00
01	004 Cuenta CTS	002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7.00
01		018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		22.00
01		039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	7.00
02	006 Tarjeta de débito	006 Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	30.00
01	007 Crédito Hipotecario para vivienda	004 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		30.00
01		004 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		1.00
01	009 Crédito Consumo	001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		18.00
01		001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	25.00
01		001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		19.00
01		002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		28.00
01		002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14.00
01		003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		33.00
01		003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		24.00
01		013 Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	23.00
01		018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		28.00
01		018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		9.00
01		020 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		23.00
01		039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		10.00
01		096 Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1
01	097 Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	25.00
01		001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	59.00
01		002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		30.00
01		003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		18.00
01		003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13.00
01		003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		22.00
01		004 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		29.00
01		018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		11.00
01		022 Reporte indebido en la central de riesgos	1		20.00
01		022 Reporte indebido en la central de riesgos	2		17.00
01		022 Reporte indebido en la central de riesgos		1	29.00
01	029 Entrega de billetes falsos	1		17.00	
01	039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		39.00	
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS			31	10	
TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE			5		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					46
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					22
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					206,453