

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
01	Cuenta de Ahorros	03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		1	28
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		28
02	Cuenta CTS	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	25.5
		04-MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERÉS		1	28
		06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		28
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	2	27
03	Crédito Hipotecario	01-INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	3	25.75
		02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	3	30.5
		06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	27
		13-PROBLEMAS RELACIONADAS A GARANTIAS		1	10
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		28.5
04	Crédito Consumo	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	45.5
		18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)		1	27
05	Remesa	06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	29
		30-FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO		1	27
06	Crédito a Pequeñas Empresas y Microempresas	02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	55
		03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		1	46
		18-OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)		1	33
		20-DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		2	40
		22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	4		33.25
		39-INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	27
		02-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	29
		03-COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		1	26
		06-TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		44
07	Servicios Varios	22-REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		42
<b>TOTAL</b>			<b>17</b>	<b>26</b>	<b>31.6</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>52</b>		
<b>TOTAL DE OPERACIONES</b>			<b>100,403.00</b>		
<b>MOTIVOS MAS FRECUENTES</b>			1- Inadecuada Atención al Usuario 2- Reporte Indebido ante las Centrales de Riesgos 3- Inadecuada o Insuficiente Información		