

N°	OPERACION DE SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)		
			Favor de la empresa	Favor del usuario			
1	CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	2	15.90		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	0	10.00		
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	6	0	13.83		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	2	14.71		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	16	0	17.25		
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	1	0	27.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	9	4	12.69		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	27.00		
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	0	29.00		
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	2	9.00		
2	CUENTA A PLAZO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	2	17.50		
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	23.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	7.00		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	17.50		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	0	25.00		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	39.00		
		PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	0	1	22.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	12.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	3	30.00		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	26.00		
3	CUENTA CTS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	0	1	43.00		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	0	25.50		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	11.00		
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	6	0	13.67		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	0	17.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	10.00		
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	9.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	6.00		
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	0	1	25.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	0	26.50		
4	TARJETA DE DÉBITO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	22.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	1	26.75		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	4	3	25.43		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	2	19.75		
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	0	12.00		
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	4	0	16.00		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	12	1	21.23		
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	1	20.67		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	7	2	15.89		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	2	0	9.00		
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	30.00		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	6.00		
6	CRÉDITO DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	19.00		
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	28.00		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	23.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	11.50		
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	10.00		
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	3	7.33		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	17.67		
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	8	1	19.33		
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	2	15.00		
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	3	14.90		
7	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	7	0	25.00		
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	26	2	14.75		
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	0	2	27.00		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	13	2	15.60		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	7	1	14.50		
		8	PAGO DE SERVICIOS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	1	1	10.50
				INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	5.00
		9	SERVICIOS VARIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	10.00
OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	2			0	8.00		
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1			0	8.00		
INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1			3	9.00		
10	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	17	1	10.44		
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	21	20	9.32		
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	3	25.33		
		<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>87</b>	<b>333</b>		
11	BANCA - SEGUROS	<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>			<b>15.85</b>		
		<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>332</b>		
		<b>TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE</b>			<b>54</b>		
		<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>6'497,588</b>		