

N°	OPERACION DE SERVICIO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (En días calendario)
			Favor de la Empresa	Favor del usuario	
1	CUENTA DE AHORRO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	12.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11	4	17.07
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS,	2	0	16.50
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	10	2	12.50
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	4	15.00
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	0	9.00
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN	32	0	13.09
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ	8	6	8.71
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	7	0	7.86
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	16.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER,	1	2	7.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	0	11.00
		DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	0	12.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	2	1	12.33
2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	25.00
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	29.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	10.00
3	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	30.00
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	0	2	18.50
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	0	2	30.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	0	27.50
4	TARJETA DE DÉBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	8.50
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS,	0	1	2.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	25.00
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO,	1	1	9.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ	2	0	12.00
5	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	27.00
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS,	0	2	36.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	12.50
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	27.00
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	0	5	31.40
6	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	26.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	30.00
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	12.00
7	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	3	14.60
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS,	3	1	17.25
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	20.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	4	18.70
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN	3	0	18.67
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	17	1	18.61
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	2	23.50
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	2	13.40		
8	TRANSFERENCIAS DE FONDOS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS,	0	1	8.00
9	TÍTULOS VALORES	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	18.50
10	SERVICIO DE RECAUDACIÓN	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	12.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	22.00
11	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	17.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	23.00
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	1	1	12.50
12	SERVICIOS VARIOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	10.00
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	41.00
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	30.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	4	18.10
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	4	11.43
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	21.33
13	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	21.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	12	0	23.42
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS,	5	1	22.33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	3	17.80
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN	2	1	21.00
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	33	4	17.11
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	8	1	22.56
		DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	0	1	59.00
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2	0	16.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	15.50
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	9	3	11.08
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	6	0	12.83		
14	BANCA - SEGUROS (SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	14.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	10.00
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	15.00
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	7.00
15	ATENCIÓN AL PÚBLICO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	3.00
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	11	16	7.11
		PROBLEMAS RELACIONADOS A CAJEROS CORRESPONSALES	0	1	17.00
		TOTAL ATENDIDOS	267	97	364.00
		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			15.78
		TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE			39.00
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			355.00
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			8,607,369.00		