

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	30
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	0	27
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	15
	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	2	23
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	30
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	30
CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	26
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	30
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	30
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	30
CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	30
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	60
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	3	31
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	9	23
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	29	22
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	3	18
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	3	30
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	21
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	2	30
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	5	25
	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	0	1	30
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	1	28
PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	25	
REMESAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	30
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	7	33
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	4	34
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	14	27
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	2	29
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	4	30
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	3	23
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	3	20
	DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS / TÍTULOS VALORES	0	1	29
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	2
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	30
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	1	5	26
TOTAL		41	114	27
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				133
TOTAL NUMERO DE OOPERACIONES				338184