

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	30
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	1	23
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	30
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	28
CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	29
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	20
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	30
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	30
CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	30
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	5	29
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	7	28
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	18	26
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	29
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	31
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	28
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	30
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	27	5	25
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	10	9
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	30
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	3	29
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	2	29
	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	0	1	30
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	7	30
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	24
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	7	27
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	24
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	29
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	3	23
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	27
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	26
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	3	29
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>89</b>	<b>27</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>127</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OOPERACIONES</b>				<b>415,639</b>