

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	24
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	30
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	3	17
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	20
	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1	0	16
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	5	1	27
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	2	29
CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	28
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	30
CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	30
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	27
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	3	37
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	30
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	10	26
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	6
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	1	30
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	13	0	29
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	30
ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	30
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	28
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	3	30
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	4	26
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	13	29
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	3	28
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	27
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	2	29
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	2	45
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	1	38
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	6	25
GIROS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	2	29
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	18
TOTAL		37	72	28
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				103
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				431,920