

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4		4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	27	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		3	11
2	Cuenta a plazo	Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1		26
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)		2	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		22
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		3	26
6	Crédito de Consumo	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos	2		4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		14
7	Transferencia de Fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
8	Atención al público	Entrega de billetes falsos	2		16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	9
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento del secreto bancario	1		18
10	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)		6	9
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					64
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					12
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					233,188