

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)	3		15
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispenso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	36	12
		Entrega de billetes falsos	2		16
2	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
3	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		2	20
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		8	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	20
5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		8
6	Crédito de Consumo	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	2		5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	3	12
7	Servicio de Recaudación	Entrega de billetes falsos	1		11
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	8
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	3	8
10	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		14	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					99
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					11
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					229,494