

No	Producto o Servicio	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo promedio de absolución
1	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	485	121	606	76
		Inadecuada atención al usuario	100	75	175	61
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	110	45	155	49
2	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	48	110	158	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	8	23	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	14	7	21	60
3	Banca ¿ Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Resolucion De Contrato	14	46	60	55
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	1	3
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	4	39	20
		Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	16	6	22	7
		Liquidaciones erradas	11	0	11	4
5	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	15	15	5
		Inadecuada atención al usuario	3	1	4	11
		Operaciones no reconocidas (consumos, retiros, disposiciones, cargos y abonos)	3	0	3	16
6	Tarjeta de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	0	8	67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	24
		Operaciones no reconocidas (consumos, retiros, disposiciones, cargos y abonos)	0	2	2	17
7	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	23
8	Servicios Varios (Compra Venta de M/E y Venta Tiempo Aire)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	1	4
		Inadecuada atención al usuario	1	0	1	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, retiros, disposiciones, cargos y abonos)	1	0	1	11
9	Tarjeta de Débito	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	145
	OTROS	Otros motivos	67	57	124	22
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	25	96	121	31
		OTROS	190	242	432	25
	Total		1148	843	1991	50
	Total numero de reclamos en el trimestre				2605	
	Total numero de operaciones en el trimestre				2553	