

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 y Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Resolución 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	
<b>Total</b>			<b>1148</b>	<b>843</b>	<b>1991</b>	<b>50</b>	
<b>Total numero de reclamos en el trimestre</b>					<b>2605</b>		
<b>Total numero de operaciones en el trimestre</b>					<b>2553</b>		