

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		5	8
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	2	30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	31
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		30
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	11		30
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3		30
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	20
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		30
	Reporte indebido en la central de riesgos	3		28
Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	25	
Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		29
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		31
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	37
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	30
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		30
	Incumplimiento del secreto bancario		1	30
Otras garantías (reales y personales)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		30

personales)	Reporte indebido en la central de riesgos	1		29
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		24
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		27
Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	30
Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	30
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		30
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		27
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		39	16	
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION			12	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			26	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			353,254	