

**ESTADISTICAS DE RECLAMOS  
IV TRIMESTRE 2017**

PERIODO DEL 01/10/2017 AL 31/12/2017					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	04- Cuenta CTS	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	13
2	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		20
3	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		20
4	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		8
5	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	20
6	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	12
7	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06-Transacciones no procesadas/mal realizadas		1	8
8	101-Giros	24- Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1		8
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL CUARTO TRIMESTRE:</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>14</b>