

**ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS
III TRIMESTRE 2017**

PERIODO DEL 01/07/2017 AL 30/09/2017					
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	03- Cuenta Plazo	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	3
2	103-Banca Seguros(Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
3	101-Giros	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		15
4	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del Crédito		1	27
TOTAL DE OPERACIONES EN EL TERCER TRIMESTRE: 137137			1	3	12



