



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS GESTIONADOS EN EL III TRIMESTRE 2019

Periodo del 01/07/2019 al 30/09/2019

N°	OPERACIÓN, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN (en días calendario)
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	5	26
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	0	1	30
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	57	9	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	22
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	60
		Entrega de billetes falsos	0	1	26
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	23
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	7	24
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	8	29
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	14	38
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	59
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	43
		Resolución de contrato	0	1	42
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	26
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	37
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	24
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	7	30
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	25
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	5	34

4	Atención al público (no relacionado a las operaciones)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	7	24
5	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	20
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	23
6	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	2	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	21
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	28
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	26
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	16
9	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	30
10	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	11
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	29
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	3
12	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
			97	98	27
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			195		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE			31		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			226		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			978287		