



## 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
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			195		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE</b>			31		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>226</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			978287		