



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

Período del 01/04/2019 al 30/06/2019

| N° | OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO | 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) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 0 | 25 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 5 | 7 | 26 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 77 | 3 | 15 |
| | | Problemas relacionados a cajeros corresponsales | 0 | 1 | 15 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 3 | 24 |
| | | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 1 | 0 | 16 |
| | | Incumplimiento del secreto bancario | 0 | 1 | 29 |
| 2 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Entrega de billetes falsos | 0 | 2 | 14 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 1 | 29 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 5 | 24 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 0 | 1 | 28 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 3 | 31 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 1 | 24 |
| 3 | Crédito de consumo | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 0 | 17 | 29 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 12 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 1 | 15 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 29 |
| | | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 5 | 8 | 28 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 2 | 20 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 0 | 1 | 15 |
| 4 | Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 0 | 1 | 23 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1 | 1 | 27 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 0 | 59 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 6 | 0 | 11 |

| | | | | | |
|---|---|--|------------|----|----|
| 5 | Cuenta CTS | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 18 |
| | | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 0 | 1 | 13 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 4 | 0 | 10 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 13 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 22 |
| 6 | Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 1 | 0 | 22 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 4 | 27 |
| 7 | Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28. | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 8 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 0 | 2 | 29 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 14 |
| 8 | Crédito hipotecario para vivienda | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 34 |
| 9 | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3) | 0 | 1 | 28 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 0 | 1 | 29 |
| 10 | Cuenta a plazo | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 0 | 1 | 19 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 30 |
| | | | 115 | 74 | 21 |
| TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE | | | 189 | | |
| TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE | | | 47 | | |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE | | | 236 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 965891 | | |