



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2019

Período: Del 01 / 01 /2019 al 31 / 03 / 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	1	0	32
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	15
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	30
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	7	24
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	43	0	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	24
		Entrega de billetes falsos	0	2	15
2	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	8	4	24
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	24
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	45
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	39
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	30
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	33
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	29
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	11	29
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	25
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	9	26
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	30

5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	27
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	18
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	30
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	0	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	9
7	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	0	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	21
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12
9	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	57
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	26
10	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	26
11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	30
12	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	29
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales,	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	30
14	Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	28
15	Carta Fianza / Fianzas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	30
			81	72	26
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			153		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE			40		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			193		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			968072		