



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE 2020

Periodo del 01/04/2020 al 30/06/2020

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	4	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	5	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		Otros motivos (detallar en reporte re reclamo N° RR3)	0	3	14
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	1
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	1
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	10	1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	0	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	1
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	5	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Disconformidad por Notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	6
5	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5

		Transacciones no procesadas / mal realizada	1	1	7
		Disconformidad por Notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5
6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	1
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)	1	2	2
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
9	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
10	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	1
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	1
11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma sucursal)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
12	Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
13	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
			51	57	3
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			108		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE			29		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			137		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			917,417		