



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE 2019

Periodo del 01/10/2019 al 31/12/2019

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)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	5	26
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	16	5	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	23
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	29
		Entrega de billetes falsos	0	1	27
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	28
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	7	25
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	2	4	27
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	7	28
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	25
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	44
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	58
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	28
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	6	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	22

		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	2	28
4	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	27
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	2	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	0	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	4	18
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	12
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	6	25
6	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	26
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	29
		Entrega de billetes falsos	0	1	29
7	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	23
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	60
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	14
8	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	12
9	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	26
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	29
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	26
12	Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	26
13	Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	13
			48	83	21
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			131		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			37		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			168		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1012043		