



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

Periodo del 01/01/2020 al 31/03/2020

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	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	5	26
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	11	4	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	29
		Incumplimiento del secreto bancario	0	1	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	29
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	23
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	23
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	0	30
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	5	26
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	26
		Entrega de billetes falsos	0	1	11
3	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	47
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	7	22
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	22
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	29
	Atención al público (no relacionado a	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	16

4	las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	10	22
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	29
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	13
5	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	22
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	27
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	17
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	29
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	23
8	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	23
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	27
9	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	0	8
10	Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	23
11	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
12	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	24
			37	79	19
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			116		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE			40		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			156		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			937,432		