



## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS GESTIONADOS EN EL III TRIMESTRE 2020

Periodo del 01/07/2020 al 30/09/2020

N°	OPERACIÓN, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN (EN DÍAS CALENDARIO)
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	31
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	16	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	14	19
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	31	23
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	20	25
2	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	4	28
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	5	29
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	15	24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	11	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	30
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	15	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	4	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	17
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	2	14
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	7		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	4	26

4	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	14
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	7	20
6	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	30
7	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	28
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	11
8	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		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	15
9	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	3
10	Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
11	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	1
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	1
12	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	1
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	30
			45	184	16
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			229		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE</b>			97		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE</b>			326		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			823,071		