

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2021

Periodo del 01/01/2021 al 31/03/2021

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	7	19
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	2	21
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	10	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	5	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	13	27
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	23
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	109	20
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	4	29
2	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	6	29
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	3	31
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	3	22
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	29	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	18	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	26
	Atención al público (no	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	10	28

3	relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	4	20
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	2	23
4	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	5	24
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	30
		Incumplimiento del secreto bancario	0	2	30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	3	28
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	1	21
5	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	28
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	1
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	6	9
6	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	28
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	17
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	25
		Inadecuada atención al usuario	0	1	4

8	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	15
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	29
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	29
11	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	50
12	Banca = Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13
13	Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario	1	0	27
			52	267	22
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			319		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE			28		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			347		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			898,522		