

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE 2021

Periodo del 01/04/2021 al 30/06/2021

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓ N
			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	1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	13
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	3	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	7	22
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	31	16
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	3	20
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	2	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	3	26
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	20
		Entrega de billetes falsos	0	1	15
Inadecuada atención al usuario	1	2	15		

2	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario	0	2	7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	17
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	2	8
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	15	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	9	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28
		Resolución de contrato	0	1	6
Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	7		
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	26
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	16
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	9	8	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	6	16

		Entrega de billetes falsos	0	1	13
		Inadecuada atención al usuario	1	6	16
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	22
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	9	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	3	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	22
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	17
		Inadecuada atención al usuario	2	5	20
6	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario	0	3	12
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	3	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	14
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	8

		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	25
7	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario	0	1	17
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	3	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	18
		Inadecuada atención al usuario	0	1	14
10	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	15
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	24
11	Tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	18
12	Crédito hipotecario para vivienda	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	14
			26	179	15
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			205		
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			22		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			227		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			943,324		