

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	5	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	16
		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	1	14	20
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	11	17
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	8	13
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	14	16
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	17
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	11	19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	23
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	28
4	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	32
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	10
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	18
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	3	14
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	10
5	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	40
6	Crédito hipotecario para vivienda	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	17
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	20
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14
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	0	1	16
10	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	17
<b>TOTAL</b>			33	94	17
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			127		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE</b>			11		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE</b>			138		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			1006588		