

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
TOTAL			33	94	17
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			127		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE			11		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			138		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1006588		