

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.**

Periodo: DEL 01/07/2019 AL 30/09/2019

**III TRIMESTRE**

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>			Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup> (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	21
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	1	0	8
3	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
4	4 - Cuenta CTS	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	1	0
5	6 - Tarjeta de débito	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	11
6	6 - Tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	0	1	0
7	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	22	3	2	9
8	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	2	0	1	15
9	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, r	8	0	0	20
10	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
11	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	27
12	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	0	1	0
13	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	0	25
14	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	0	28
15	9 - Crédito de consumo	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	1	18
16	9 - Crédito de consumo	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	0	0	0
17	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	0	20
18	27 - Servicio de recaudación	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	0	0
19	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	3	3	14
20	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	1	15
21	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	13
22	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	2	16
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>77</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>454,774</b>