

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/04/2019 AL 30/06/2019

II TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			Tiempo promedio de absolución ⁴ (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	0	8
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	1	10
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, ni otros servicios)	1	0	0	10
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	15
5	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
6	4 - Cuenta CTS	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	0	0
7	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	2
8	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	19	2	2	8
9	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, ni otros servicios)	3	0	0	4
10	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, ni otros servicios)	7	2	3	10
11	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	0	19
13	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	6
14	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	0	12
15	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	0	0
16	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	3
17	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	0	28
18	9 - Crédito de consumo	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	1	1	27
19	9 - Crédito de consumo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	24
20	27 - Servicio de recaudación	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
21	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	29 - Entrega de billetes falsos	0	2	0	20
22	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	3	15
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	0	11
24	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	3	0	15
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	27
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	0	0	0
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	0	28
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			73			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						416,412