

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Periodo: DEL 01/10/2019 AL 31/12/2019

IV 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)	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	25
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	1	0	0	5
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	0	0
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	0	1	0	26
5	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	5
6	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
7	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	29
8	4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	19
9	4 - Cuenta CTS	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	0	1	0	24
10	4 - Cuenta CTS	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	0	0
11	6 - Tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	0	0	0
12	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corr	7	0	0	6
13	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispens	2	0	1	7
14	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, i	10	1	4	15
15	7 - Crédito hipotecario para vivienda	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	23
16	9 - Crédito de consumo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	0	22
17	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	22
18	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	1	1	0	26
19	9 - Crédito de consumo	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	0	0	0
20	9 - Crédito de consumo	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	0	23
21	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
22	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	0	22
23	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	0	15
24	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	7	0	17
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	0	26
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, s	0	1	0	14
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	0	12
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	0	1	0	25
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	0	14
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	0	15
31	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	0	9
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			70			419,931
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						419,931