

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

Período: DEL 01/07/2020 AL 30/09/2020

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>
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	(en días calendario)
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	21 - Publicidad engañosa o información que induce al error	0	2	0	15
2	3 - Cuenta a plazo	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	0	20
3	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	1	11
4	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense)	1	0	0	18
5	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, según corresponda)	8	0	2	15
6	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
7	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	1	0
8	7 - Crédito hipotecario para vivienda	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	0	7
9	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	1	0
10	9 - Crédito de consumo	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	0	19
11	9 - Crédito de consumo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	0	0
12	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	16
13	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	26
14	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	0	19
15	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	27 - Demora o incumplimiento en la devaluación de documentos valorados / títulos valores	1	0	0	13
16	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	3	0	16
17	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	8	1	20
18	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)	4	28	4	17
19	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	0	19
20	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	2	7	0	17
21	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	0	1	0
22	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	7
23	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	32 - Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	0	0	2	0
24	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	29
25	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	2	23
26	103 - Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	16
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>96</b>			
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>280,497</b>