

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/10/2020 al 31/12/2020



Nº	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	0	1	5
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	12
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	8
		Otros Motivos	1	0	26
2	Cuenta a Plazo	Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	7
		Incumplimiento del secreto bancario	0	1	19
		Otros Motivos	0	1	28
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	23
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	30
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	25
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1	0	28
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	14	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	14	12
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	28
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	27
6	Créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	12
7	Créditos de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	30
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	0	21
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	1	24

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del : 01/10/2020 al 31/12/2020



Nº	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
7	Créditos de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	1	35
		Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	30
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	12	1	25
		Otros Motivos	1	1	28
8	Carta Fianza / Fianzas	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	0	21
9	Servicios de recaudaciones	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	0	1	30
10	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1	0	15
		Otros Motivos	1	0	30
11	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	7	0	22
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	24
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (Tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	4	0	20
		Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	3	0	25
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	30
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	1	13
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	40	5	24
		Otros Motivos	4	0	28
			104	50	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					181
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					22
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					231,927