

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: del 01/04/2019 al 30/06/2019

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (En días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		24
2	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	22
3	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		21
4	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		30
5	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		28
6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		23
7	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	15
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Entrega de billetes falsos	1		34
9	Crédito de consumo	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1		14
10	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		22
11	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	10
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
13	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	15
14	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)		1	11
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		20
16	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		25
17	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	16
18	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6
19	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	6
20	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1		6
21	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	27
22	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	17
23	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		18

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (En días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
24	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	14
25	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	11
26	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	11
27	Crédito de consumo	Entrega de billetes falsos		1	38
28	Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		29
29	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos		1	29
30	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		16
31	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	14
32	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		28
33	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	10
34	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
35	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	21
36	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	21
37	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	18
TOTAL			18	19	16
Total de reclamos recibidos en el trimestre					37
Total número de operaciones					237,453