

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Período: del 01/01/2019 al 31/03/2019**

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> (En días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Crédito de consumo	Entrega de billetes falsos	1		1
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		7
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
4	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	7
5	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	4
6	Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	12
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
8	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
9	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		22
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		23
11	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	25
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		22
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		20
14	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	21
15	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		31
16	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	28
17	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		24
18	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		29

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> (En días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
19	Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	25
20	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
21	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		25
22	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	25
23	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	21
24	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		22
25	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos		1	23
26	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		28
27	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		21
28	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		27
29	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	27
30	Custodia de valores	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1		17
31	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	14
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>					<b>31</b>
<b>Total número de operaciones</b>					<b>227,357</b>