

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 de Enero 2021 al 31 de Marzo 2021

| N° | Operación, servicio o producto | Motivo de reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución (días calendario) |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|
| | | | A favor del usuario | A favor de la empresa | |
| 1 | Créditos De Consumo | Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas | 25 | 109 | 47 |
| | | Inadecuada Atención Al Usuario | 23 | 74 | 51 |
| | | Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos | 26 | 67 | 50 |
| 2 | Crédito Hipotecario Para Vivienda | Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas | 38 | 81 | 79 |
| | | Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos | 12 | 97 | 34 |
| | | Inadecuada Atención Al Usuario | 18 | 67 | 62 |
| 3 | Cuenta De Ahorro | Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas | 9 | 37 | 58 |
| | | Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda) | 32 | 9 | 36 |
| | | Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Títularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta) | 35 | 4 | 27 |
| 4 | Tarjeta De Crédito | Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas | 14 | 38 | 95 |
| | | Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos | 12 | 35 | 68 |
| | | Reporte Indevido En La Central De Riesgos | 7 | 22 | 73 |
| 5 | Tarjeta De Débito | Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda) | 19 | 4 | 39 |
| | | Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta) | 14 | 1 | 33 |
| | | Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Títularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta) | 10 | 4 | 25 |
| 6 | Cuenta De Ahorro Destinada Al Deposito De Remuneraciones | Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda) | 5 | 1 | 17 |
| | | Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta) | 5 | 1 | 18 |
| | | Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Títularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta) | 1 | 0 | 31 |
| 7 | Cuenta A Plazo | Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas | 0 | 3 | 31 |
| | | Disconformidad Por Notificaciones Dirigidas A Terceras Personas | 0 | 2 | 76 |
| | | Incumplimiento De Cláusulas Del Contrato, Pólizas, Condiciones, Acuerdos | 1 | 0 | 42 |
| 8 | Cuenta Cts | Inadecuada Atención Al Usuario | 0 | 2 | 6 |
| | | Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas | 0 | 2 | 14 |
| | | Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios | 0 | 1 | 113 |
| 9 | Créditos Corporativo A Grandes Empresas Y A Medianas Empresas | Demoras O Incumplimientos De Envío De Correspondencia (Estados De Cuentas, Otros) | 1 | 0 | 6 |
| | | Modificaciones Contractuales Del Crédito - Insatisfacción Sobre Nuevas Condiciones Aplicadas | 1 | 0 | 36 |
| | | Reporte Indevido En La Central De Riesgos | 0 | 1 | 37 |
| 10 | Transferencia De Fondos(Interbancarias O Intrabancario,Entre Diferentes Localidades De Una Misma Sup | Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas | 0 | 1 | 64 |
| | | Inadecuada Atención Al Usuario | 0 | 1 | 117 |
| Total de reclamos atendido por la empresa | | | | | 1,416 |
| Total de operaciones del trimestre | | | | | 380,046 |