

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Período: DEL 01/04/2020 AL 30/06/2020

II TRIMESTRE

| N° | Operación, servicio o producto ¹ | Motivo de reclamo ² | Reclamos absueltos ³ | | | Tiempo promedio de absolución ⁴ |
|--|---|---|---------------------------------|-----------------------|------------|--|
| | | | A favor del usuario | A favor de la empresa | Pendientes | (en días calendario) |
| 1 | 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | 39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 0 | 22 |
| 2 | 6 - Tarjeta de débito | 2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 0 | 28 |
| 3 | 6 - Tarjeta de débito | 18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1 | 0 | 0 | 12 |
| 4 | 6 - Tarjeta de débito | 28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensa) | 1 | 0 | 0 | 8 |
| 5 | 6 - Tarjeta de débito | 38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, etc.) | 5 | 2 | 1 | 14 |
| 6 | 7 - Crédito hipotecario para vivienda | 2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 2 | 0 | 28 |
| 7 | 9 - Crédito de consumo | 2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 2 | 0 | 29 |
| 8 | 9 - Crédito de consumo | 4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 0 | 1 | 0 | 29 |
| 9 | 9 - Crédito de consumo | 6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 10 | 96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos) | 39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 6 | 2 | 0 | 18 |
| 11 | 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 4 | 0 | 16 |
| 12 | 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) | 1 | 25 | 2 | 14 |
| 13 | 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 22 - Reporte indebido en la central de riesgos | 0 | 0 | 2 | 0 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 60 | | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | | 152,913 |