

## ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS DEL IV TRIMESTRE DEL 2019

| Nº | OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO                     | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS |                     | TIEMPO PROMEDIO |
|----|--|---|--------------------|---------------------|-----------------|
|    |  |   | A FAVOR DE LA      | A FAVOR DEL USUARIO |                 |
| 1  | 01 . Cuenta de ahorro ( no incluye el código 102 ) | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 11                 | 0                   | 11              |
|    |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 15                 | 0                   | 13              |
|    |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 13                 | 0                   | 8               |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 16                 | 1                   | 11              |
|    |  | 104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales  | 0                  | 1                   | 2               |
|    |  | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                     | 16                 | 0                   | 10              |
|    |  | 19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)  | 3                  | 0                   | 15              |
|    |  | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  | 0                  | 1                   | 4               |
|    |  | 34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa  | 0                  | 1                   | 20              |
| 2  | 03 . Cuenta a plazo                                | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 6                  | 0                   | 7               |
|    |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 11                 | 0                   | 10              |
|    |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 1                  | 0                   | 7               |
|    |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 0                  | 1                   | 2               |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 7                  | 0                   | 18              |
|    |  | 07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)  | 1                  | 0                   | 19              |
|    |  | 10 . Liquidaciones erradas  | 1                  | 0                   | 8               |
|    |  | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                     | 1                  | 0                   | 18              |
|    |  | 19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)  | 0                  | 0                   | 10              |
| 3  | 04 . Cuenta CTS                                    | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 4                  | 0                   | 7               |
|    |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 14                 | 3                   | 9               |
|    |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 1                  | 0                   | 6               |
|    |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 22                 | 2                   | 9               |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 9                  | 2                   | 15              |
|    |  | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                     | 1                  | 0                   | 15              |
|    |  | 19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)  | 1                  | 0                   | 3               |

|   |  |   |    |    |    |
|---|--|---|----|----|----|
| 4 | 06 . Tarjeta de débito   | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )                                 | 3  | 1  | 7  |
|   |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 0  | 3  | 5  |
|   |  | 104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales  | 1  | 0  | 2  |
|   |  | 15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito ( retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada ) | 13 | 7  | 7  |
|   |  | 17 . Incumplimiento del secreto bancario  | 0  | 0  |    |
|   |  | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)   | 5  | 2  | 14 |
|   |  | 29 . Entrega de billetes falsos   | 1  | 0  | 10 |
|   |  | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  | 1  | 0  | 6  |
|   |  | 38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta )                                      | 5  | 25 | 13 |
| 5 | 07 . Crédito hipotecario para vivienda                             | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 2  | 0  | 26 |
|   |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 10 | 1  | 18 |
|   |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )                                 | 1  | 0  | 15 |
|   |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 2  | 0  | 17 |
|   |  | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito   | 1  | 0  | 25 |
|   |  | 13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)  | 0  | 1  | 13 |
|   |  | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  | 1  | 0  | 17 |
|   |  | 32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza   | 1  | 0  | 13 |
| 6 | 08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 2  | 0  | 19 |
|   |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 4  | 1  | 11 |
|   |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )                                 | 2  | 0  | 9  |
|   |  | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  | 2  | 0  | 10 |
|   |  | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos  | 1  | 0  | 29 |
|   |  | 32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza   | 1  | 0  | 29 |
| 7 | 09 . Crédito de consumo  | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 7  | 0  | 13 |
|   |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 36 | 2  | 12 |
|   |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )                                 | 7  | 0  | 10 |
|   |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 1  | 0  | 6  |
|   |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 5  | 0  | 9  |

|    |  |   |     |    |    |
|----|--|---|-----|----|----|
| 7  | 09 . Crédito de consumo  | 10 . Liquidaciones erradas  | 1   | 0  | 22 |
|    |  | 104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales  | 1   | 0  | 9  |
|    |  | 105. Problemas relacionados con la página web de la empresa   | 1   | 0  | 8  |
|    |  | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito   | 3   | 0  | 7  |
|    |  | 17 . Incumplimiento del secreto bancario  | 0   | 0  | 28 |
|    |  | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  | 10  | 3  | 11 |
|    |  | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos  | 14  | 1  | 10 |
| 8  | 101. GIROS   | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 2   | 0  | 11 |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1   | 0  | 4  |
| 9  | 102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 2   | 0  | 11 |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1   | 1  | 10 |
| 10 | 103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)  | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 1   | 1  | 36 |
|    |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 6   | 0  | 10 |
|    |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 10  | 0  | 8  |
|    |  | 08 . Resolución de contrato   | 1   | 0  | 4  |
|    |  | 21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error  | 1   | 0  | 6  |
| 11 | 11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario entre)   | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 4   | 0  | 8  |
| 12 | 15 . Carta Fianza / Fianzas  | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 1   | 0  | 7  |
| 13 | 17 . Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 0   | 0  | 20 |
|    |  | 34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa  | 1   | 0  | 22 |
| 14 | 27 . Servicio de recaudacion   | 29 . Entrega de billetes falsos   | 0   | 1  | 14 |
| 15 | 28 . Pago de servicios   | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 3   | 0  | 11 |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1   | 0  | 28 |
|    |  | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  | 1   | 0  | 24 |
| 16 | 29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares) distinto a los señalados en los | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 3   | 1  | 8  |
|    |  | 29 . Entrega de billetes falsos   | 0   | 0  |    |
|    |  | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  | 1   | 0  | 4  |
| 17 | 96 . Servicio de Atención al Usuario   | 39 . Inadecuada atención al usuario   | 116 | 16 | 8  |
| 18 | 97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas  | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 8   | 1  | 13 |
|    |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 26  | 1  | 16 |
|    |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 1   | 0  | 12 |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 4   | 0  | 12 |
|    |  | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito   | 2   | 0  | 12 |
|    |  | 13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)  | 2   | 0  | 13 |
|    |  | 14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )  | 2   | 0  | 22 |

|  |   |     |    |    |
|--|---|-----|----|----|
|  | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                    | 14  | 1  | 14 |
|  | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos  | 2   | 1  | 16 |
|  | 27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores | 1   | 0  | 43 |
|  | 29 . Entrega de billetes falsos   | 1   | 0  | 9  |
|  | <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>  | 518 | 83 | 13 |

|                                      |         |
|--------------------------------------|---------|
| <b>RECLAMOS EN TRAMITE</b>           | 63      |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS</b> | 664     |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>   | 6209413 |