

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/21 al 31/12/21

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	06 Tarjetas de Débito	38 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (No dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	110	17
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	84	10
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	1	34	4
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	78	21	19
		108 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	43	4	25
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	5	28
3	01 Cuenta de ahorro	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	22
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	5	22
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	4	15
4	05 Tarjetas de Crédito	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	24
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	3	1	23
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	0	23
5	07 Crédito hipotecario para vivienda	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	28
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	1	35
		108 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	30
6	96 Atención al público (no relacionado las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	2	14
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
7	28 Pago de servicios	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	21
8	02 Cuenta Corriente	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	21
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	24
9	04 Cuenta CTS	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	11
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9
	03 Cuenta a Plazo	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	19
11		OTROS (*)	79	33	
			256	312	18
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre					591
Total Número de Operaciones (**)					941,001

(*): Incluye otros motivos de los productos arriba ya mencionados.

(**): Se entenderá como operaciones a las transacciones monetarias registradas en el Banco durante el cuarto trimestre del 2021.

Nota: Estadística elaborada de acuerdo a la circular N° G -184-2015