

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/01/22 al 31/03/22

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	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	17
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	78	10
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	12
2	09 Crédito de consumo	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	39	2	24
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	96	10	17
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	4	2	26
3	01 Cuenta de ahorro	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	20
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	3	2	18
4	07 Crédito hipotecario para vivienda	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	3	19
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	17
		106 Problemas relacionados con el pago anticipado del Crédito	0	1	8
5	96 Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	14
		9 Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	13
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	14
6	04 Cuenta CTS	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	25
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	16
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	15
7	05 Tarjetas de Crédito	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	3	0	22
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	62
8	03 Cuenta a Plazo	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	18
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	26
9	27 Servicio de recaudaciones	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	11
10		OTROS (*)	116	182	
			<b>299</b>	<b>288</b>	<b>17</b>
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre					<b>607</b>
Total Número de Operaciones (**)					<b>895,592</b>

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

(\*\*): Se entenderá como operaciones a las transacciones monetarias registradas en el Banco durante el primer trimestre del 2022.

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