

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/21 al 30/09/21

| 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 dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 3 | 195 | 14 |
| | | 6 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 8 | 124 | 9 |
| | | 28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero) | 5 | 50 | 7 |
| 2 | 09 Crédito de consumo | 2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 109 | 9 | 20 |
| | | 108 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 44 | 4 | 24 |
| | | 1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 21 | 4 | 25 |
| 3 | 05 Tarjetas de Crédito | 3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos) | 11 | 4 | 20 |
| | | 6 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 4 | 26 |
| | | 18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 3 | 2 | 41 |
| 4 | 01 Cuenta de ahorro | 2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | 3 | 20 |
| | | 18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 7 | 0 | 29 |
| | | 39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 4 | 1 | 17 |
| 5 | 04 Cuenta CTS | 2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 1 | 23 |
| | | 6 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | 0 | 23 |
| | | 18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 2 | 0 | 29 |
| 6 | 03 Cuenta a Plazo | 2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 4 | 0 | 21 |
| | | 1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 0 | 2 | 25 |
| | | 39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 11 |
| 7 | 96 Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | 39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 2 | 4 | 10 |
| | | 20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 0 | 1 | 18 |
| 8 | 07 Crédito hipotecario para vivienda | 2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 24 |
| | | 3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos) | 1 | 1 | 22 |
| | | 19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 0 | 1 | 49 |
| 9 | 11 Transferencias de fondos (interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco) | 3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos) | 3 | 0 | 12 |
| | | 6 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 8 |
| | | 30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 9 |
| 10 | 28 Pago de servicios | 6 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 16 |
| | | 39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 18 |
| 11 | | OTROS (*) | 84 | 45 | |
| | | | 329 | 456 | 17 |
| Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre | | | | | 652 |
| Total Número de Operaciones (**) | | | | | 914,019 |

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

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

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