

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/21 al 30/06/21

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)	6	144	15
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	106	11
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	1	85	6
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	102	12	24
		108 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	53	0	27
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	33	1	29
3	05 Tarjetas de Crédito	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	9	25
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	5	5	28
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	4	48
4	01 Cuenta de ahorro	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	2	13
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	20
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	2	51
5	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	4	23
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	3	23
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	2	19
6	03 Cuenta a Plazo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	37
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	22
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	41
7	07 Crédito hipotecario para vivienda	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	19
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	2	48
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	55
8	28 Pago de servicios	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	22
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	51
9	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	3	3	10
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	41
10	11 Transferencias de fondos (interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	15
11		OTROS (*)	110	53	
			370	444	21
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre					851
Total Número de Operaciones (**)					879,582

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

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

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