

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/17 al 31/03/17

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)	4	48	25
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	13	27	12
		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	30	7
2	09 Crédito de consumo	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	14	16
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	8	12
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	5	16
3	01 Cuenta de ahorro	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	8	8
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	8
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	5
4	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	7	6
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	16
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
5	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	4	51
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	13
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	1	15

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	
6	03 Cuenta a Plazo	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	2	9
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	4
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	20
7	04 Cuenta CTS	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	9
		04 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	2	17
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3
8	07 Crédito hipotecario para vivienda	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	19
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	1	38
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	0	4	7
		-	-	-	-
		-	-	-	-
10	02 Cuenta Corriente	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	15
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	12
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		20	32	
			76	204	14

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	285
Total Número de Operaciones (**)	946,112

(*): 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 2017.

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