

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/18 al 31/03/18

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	28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	2	42	4
		38 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	42	24
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	28	10
2	09 Crédito de consumo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	11	15
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	8	15
		20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	4	10
3	01 Cuenta de ahorro	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	4	3	10
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	6
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	25
4	05 Tarjetas de Crédito	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	43
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	4	45
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	1	14
5	04 Cuenta CTS	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	4
		07 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	5
6	07 Crédito hipotecario para vivienda	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	38
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	13
		-	-	-	-

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	
7	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	0	10
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2
		29 Entrega de billetes falsos	1	0	7
8	03 Cuenta a Plazo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	11
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	12
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
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	2	8
		-	-	-	-
		-	-	-	-
10	11 Transferencias de fondos (interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	1	18
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	1
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		30	34	-
			<b>99</b>	<b>199</b>	<b>14</b>

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	293
Total Número de Operaciones (**)	1,083,084

(\*): 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 2018.

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