

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/01/19 al 31/03/19

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)	5	83	24
		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	68	6
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	52	11
2	09 Crédito de consumo	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	16	11	19
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	5	20
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	12	10
3	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	9	51
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	6	13
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	3	19
4	01 Cuenta de Ahorro	7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	6	7
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	6	10
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	13
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	1	0	6
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	6	7
		-	-	-	-
6	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	14
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	7
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	1	12
7	07 Crédito hipotecario para vivienda	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	18
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	19
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	0	20
8	03 Cuenta a Plazo	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	32
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	30
9	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	0	10
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
		-	-	-	-

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/01/19 al 31/03/19

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	
10	28 Pago de Servicios	30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	5
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	17
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		105	50	-
			<b>188</b>	<b>328</b>	<b>17</b>

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	547
Total Número de Operaciones (**)	1,013,827

(\*): 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 2019.

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