

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/20 al 31/03/20

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)	13	175	21
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	115	17
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	6	98	13
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	6	19
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	17	9	18
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	7	7	28
3	01 Cuenta de Ahorro	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	6	6	15
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	6	16
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	5	15
4	05 Tarjeta de Crédito	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	9	1	24
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	7	3	24
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	35
5	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	1	5	20
		20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	4	4
		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	0	7
6	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	8
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	12
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	2	14
7	03 Cuenta a Plazo	7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	8
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	18
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19
8	02 Cuenta Corriente	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	1	19
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	51
		38 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	12
9	07 Crédito hipotecario para vivienda	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	54
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	10

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/01/20 al 31/03/20

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	22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	61
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	19
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		86	58	-
			<b>195</b>	<b>520</b>	<b>17</b>

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	<b>697</b>
Total Número de Operaciones (**)	<b>844,444</b>

(\*): 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 2020.

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