

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/21 al 31/03/21

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	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	256	11
		38 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	106	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	60	9
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	103	15	33
		108 Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	84	2	23
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	34	4	27
3	01 Cuenta de ahorro	7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	10	8	17
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	27
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	8	25
4	05 Tarjetas de Crédito	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	15	7	28
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	8	39
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	2	47
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	7	16
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	20
		29 Entrega de billetes falsos	1	0	11
6	07 Crédito hipotecario para vivienda	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	32
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	2	23
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	60
7	03 Cuenta a Plazo	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	2	15
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	74
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	32
8	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	15
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	51
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	21
9	11 Transferencias de fondos (interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	0	45
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20
10	28 Pago de servicios	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	48
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	24
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	15
11		OTROS (*)	192	78	
			488	577	24
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre					922
Total Número de Operaciones (**)					830,690

(*): 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 2021.

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

