

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/04/17 al 30/06/17

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)	5	60	21
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	3	31	4
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	23	11
2	09 Crédito de consumo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	7	11
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	6	12
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	6	7
3	01 Cuenta de ahorro	07 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	10	8
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	4	5	9
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	11
4	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	5	42
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	20
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	9
5	03 Cuenta a Plazo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	8
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	2	9
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	12

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	04 Cuenta CTS	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	10
		04 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	21
7	27 Servicio de recaudaciones	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	13
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	3	6
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
8	07 Crédito hipotecario para vivienda	21 Publicidad engañosa o información que induce al error	2	0	38
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4
9	02 Cuenta Corriente	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	0	7
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29
		20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	4
10	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	3	7
		-	-	-	-
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		23	26	
			<b>100</b>	<b>198</b>	<b>12</b>

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	324
Total Número de Operaciones (**)	903,498

(\*): Incluye otros motivos de los productos arriba ya mencionados.

(\*\*): Se entenderá como operaciones a las transacciones monetarias registradas en el Banco durante el segundo trimestre del 2017.

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