

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/18 al 30/06/18

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	38 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	87	23
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	5	45	7
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	46	14
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	14	13
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	14	18
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	9	15
3	01 Cuenta de ahorro	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	5	8
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	6	10
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	2	11
4	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	1	44
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	16
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	2	8
5	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	1	5
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	9
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	12
6	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	13
		4 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	42
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	10
7	07 Credito hipotecario para Vivienda	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	12
		20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	6
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	35
8	28 Pago de Servicios	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	4	11
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
		-	-	-	-

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/18 al 30/06/18

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	
9	03 Cuenta a Plazo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	6
10	17 Títulos, Valores (cheques, pagares, entre otros)	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	1	28
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	6
		29 Entrega de billetes falsos	1	0	22
11	OTROS (*)		43	45	-
			121	293	15

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	432
Total Número de Operaciones (**)	921.918

(*): 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 2018.

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

