

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/19 al 30/06/19

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)	4	80	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)	5	59	7
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	41	12
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	11	19
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	12	16	20
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	10	24
3	01 Cuenta de Ahorro	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	4	4	15
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	4	10
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	3	15
4	05 Tarjetas de Crédito	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	3	8	27
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros)	1	4	31
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	11
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	5	13	8
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	1	0	6
		-	-	-	-
6	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	17
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	6
		4 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	23
7	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	2	8
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	20
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	10
8	07 Crédito hipotecario para vivienda	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	3	18
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	15
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	18
9	03 Cuenta a Plazo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	22
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/19 al 30/06/19

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	02 Cuenta Corriente	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	1	38
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		87	62	-
			183	335	16

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	490
Total Número de Operaciones (**)	908,997

(*) : 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 2019.

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