

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/20 al 30/06/20

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)	11	81	6
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	4	68	3
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	59	10
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	102	1
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	6	11	3
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	10	1
3	01 Cuenta de Ahorro	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	6	1
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	1	1
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	1
4	05 Tarjeta de Crédito	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	5	3	2
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	26
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	4	5
5	11 Transferencias de fondos (interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	10	3
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	07 Crédito hipotecario para vivienda	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	2
		106 Problemas relacionados con el pago anticipado del Crédito	1	1	12
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1
7	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	3
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	1
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	1
8	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	2	5	5
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1
		-	-	-	-
9	03 Cuenta a Plazo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	1
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/20 al 30/06/20

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	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	1
		-	-	-	-
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		69	56	-
			182	432	5

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	644
Total Número de Operaciones (**)	634,192

(*): 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