

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/17 al 30/09/17

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)	1	85	21
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	54	14
		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	29	6
2	09 Crédito de consumo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	16	17
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	21	10	23
		20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	11	21
3	01 Cuenta de ahorro	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	7	8
		07 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	4	12
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
4	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	4	30
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	1	16
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	9
5	28 Pago de servicios	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	5	5
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	22
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	15

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	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	15
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	13
		04 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	24
7	03 Cuenta a Plazo	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	4	9
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	19
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	14
8	07 Crédito hipotecario para vivienda	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	19
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	2	14
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	21
9	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	2	6
		-	-	-	
		-	-	-	
10	17 Títulos, Valores (cheques, pagares, entre otros)	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
		29 Entrega de billetes falsos	1	0	9
		-	-	-	
11	OTROS (*)		23	30	
			93	271	16

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	348
Total Número de Operaciones (**)	973,559

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

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

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