

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/18 al 30/09/18

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)	1	67	22
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	56	12
		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	36	9
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	17	11
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	6	11
		20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	3	9
3	01 Cuenta de ahorro	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	8
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	4	17
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	2	9
4	05 Tarjetas de Crédito	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	4	17
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	4	56
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	4	8
5	27 Servicio de recaudaciones	30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	5	4
		29 Entrega de billetes falsos	2	0	10
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	16
6	07 Crédito hipotecario	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	21
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	2	19
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
7	03 Cuenta a Plazo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	10
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	5
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	2
8	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	16
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	17
		-	-	-	-
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	1	3	9
		-	-	-	-
		-	-	-	-

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/18 al 30/09/18

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	
10	02 Cuenta Corriente	11 Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos	1	0	37
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	15
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	5
11	OTROS (*)		66	54	-
			139	275	14

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	417
Total Número de Operaciones (**)	900,921

(*): 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 2018.

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