

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/19 al 30/09/19

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)	5	85	31
		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	62	15
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	48	24
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	20	18
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	13	27
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	12	17
3	05 Tarjetas de Crédito	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4	8	23
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	7	4	28
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	59
4	01 Cuenta de Ahorro	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	3	7	31
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	2	14
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	12
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	2	10	13
		103 Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	4
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	18
6	04 Cuenta CTS	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	13
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	3	17
		34 Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	21
7	03 Cuenta a Plazo	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	11
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	22
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4
8	28 Pago de servicios	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	14
		29 Entrega de billetes falsos	2	0	27
		-	-	-	-
9	07 Crédito hipotecario para vivienda	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	37
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	28
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	49



Por tu progreso y el de tu familia

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/19 al 30/09/19

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)	1	1	25
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	6
		-	-	-	
11	OTROS (*)		68	57	-
			144	348	19

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	565
Total Número de Operaciones (**)	858,675

(*): 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 2019.

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