

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/20 al 30/09/20

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	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	112	110	6
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	52	5	7
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	4	10
2	06 Tarjetas de Débito	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	105	2
		38 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	9	63	2
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	2	57	1
3	05 Tarjeta de Crédito	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	9	4	10
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	5
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	5
4	11 Transferencias de fondos (interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	19	4
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	4	1	4
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	1
5	01 Cuenta de ahorro	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	2
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	3	3	6
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	2	8
6	04 Cuenta CTS	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	1
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
7	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	6	3
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
8	07 Crédito hipotecario para vivienda	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	19
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	1
		-	-	-	-
9	28 Pago de Servicios	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	5
		-	-	-	-
		-	-	-	-

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/20 al 30/09/20

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	03 Cuenta a Plazo	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	1
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	6
11		OTROS (*)	57	70	-
			293	471	9

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	890
Total Número de Operaciones (**)	724,623

(*): 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 2020.

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