

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/17 al 31/12/17

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)	4	59	21
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	9	28	11
		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	31	4
2	09 Crédito de consumo	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	19	5	18
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	5	13
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	11	2	16
3	01 Cuenta de ahorro	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	9
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	4	8
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	4
4	04 Cuenta CTS	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	15
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	7
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	4
5	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	1	4
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
6	03 Cuenta a Plazo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	7
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	11
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	2

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	
7	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	3	25
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	16
		106 Problemas relacionados con el pago anticipado del Crédito	0	1	14
8	07 Crédito hipotecario para vivienda	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	28
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	35
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	0	9
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	0	7	8
		-	-	-	-
		-	-	-	-
10	17 Títulos, Valores (cheques, pagares, entre otros)	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	2	3
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	6
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		23	30	-
			<b>106</b>	<b>187</b>	<b>13</b>

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	290
Total Número de Operaciones (**)	981,834

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

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

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