

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/16 al 31/12/16

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	66	22
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	35	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)	3	29	6
2	09 Crédito de consumo	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	8	14
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	11	10
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	4	11
3	01 Cuenta de ahorro	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	6	12
		07 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	5	9
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	7
4	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	4	37
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	1	6
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	10
5	04 Cuenta CTS	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	4
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	14
		04 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	21

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	03 Cuenta a Plazo	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	5
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	2	3
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
7	07 Crédito hipotecario para vivienda	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	19
		10 Liquidaciones erradas	0	2	27
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	17
8	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	4	11
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		-	-	-	-
9	28 Pago de servicios	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	24
10	02 Cuenta Corriente	20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	6
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	6
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		16	29	
			58	218	19

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	279
Total Número de Operaciones (**)	979,287

(*): 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 2016.

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