

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/19 al 31/12/19

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	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	212	14
		38 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (No dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	10	200	18
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	5	66	13
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	10	21
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	8	36
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	9	9	14
3	05 Tarjetas de Crédito	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	11	12
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	7	27
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	4	5	19
4	01 Cuenta de Ahorro	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	4	14
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	7	5
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	3	13
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	7	4	13
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	13
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	2	0	9
6	04 Cuenta CTS	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	5
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	9
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	10
7	02 Cuenta Corriente	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	4	30
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	23
		-	-	-	-
8	07 Crédito hipotecario para vivienda	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	1	22
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	30
		4 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	52

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/19 al 31/12/19

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	
9	03 Cuenta a Plazo	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	16
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	0	27
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
10	102 Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	10
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	18
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		87	71	-
			192	630	21

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	900
Total Número de Operaciones (**)	905,864

(*): 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 2019.

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