

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/20 al 31/12/20

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	164	70	36
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	46	7	34
		19 Custodia de valores	24	12	27
2	06 Tarjetas de Débito	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	114	8
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	0	58	3
		38 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (No dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	5	53	14
3	05 Tarjetas de Crédito	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	12	10	33
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	5	4	37
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	49
4	01 Cuenta de ahorro	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	3	26
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	0	21
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	4	49
5	07 Crédito hipotecario para vivienda	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	8	44
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	7	3	41
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	39
6	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	3	20
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	20
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
7	04 Cuenta CTS	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	1
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	1
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	43
8	03 Cuenta a Plazo	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	33
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	13
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	29
9	11 Transferencias de fondos (interbancarios o entre diferentes plazas de un mismo banco)	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	28
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	0	21
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	33
10	28 Pago de servicios	6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	24
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	33
11		OTROS (*)	169	74	-
			492	440	29
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre					874
Total Número de Operaciones (**)					846,500

(*): 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 2020.

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