

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/18 al 31/12/18

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 dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	69	19
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	4	53	6
		6 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	39	17
2	09 Crédito de consumo	2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	14	12
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	9	9	9
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	5	20
3	01 Cuenta de ahorro	3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	2	6	9
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	8
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	2	7
4	05 Tarjetas de Crédito	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	6	15
		3 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	5	11
		1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	35
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	2	8	7
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	10
		103 Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	3
6	27 Servicio de Recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	2	10
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	5
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4
7	04 Cuenta CTS	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	7
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispuso efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	1	1	12
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17
8	28 Pago de Servicios	30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	9
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	4
		29 Entrega de billetes falsos	1	0	10
9	07 Crédito Hipotecario	1 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	2	9
		2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	14

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/18 al 31/12/18

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	1	0	10
		7 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	5
		33 Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	15
11	OTROS (*)		81	58	-
			140	291	14

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	456
Total Número de Operaciones (**)	911,101

(*): 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 2018.

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