

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/16 al 31/03/16

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)	6	47	27
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	44	16
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	0	27	5
2	09 Crédito de consumo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	3	14
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	6	15
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	5	11
3	01 Cuenta de ahorro	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	12	12
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	3	16
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	4
4	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	2	32
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	12
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	2	19
5	28 Pago de servicios	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	3	8
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	21
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3

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	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	17
		04 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	2	0	7
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	35
7	27 Servicio de recaudaciones	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	10
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	14
8	04 Cuenta CTS	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	32
		04 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	24
		-	-	-	-
9	17 Títulos, Valores (cheques, pagares, entre otros)	32 Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	0	1	12
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	5
		-	-	-	-
10	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	2	10
		-	-	-	-
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		22	29	
			78	197	16

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	273
Total Número de Operaciones (**)	966,076

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

(**): Se entenderá como operaciones a las transacciones monetarias registradas en el Banco durante el primer trimestre del 2016.

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