

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/16 al 30/06/16

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	25
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	40	20
		28 Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta en cajero)	2	28	6
2	09 Crédito de consumo	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	12	18
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	4	14
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	1	20
3	01 Cuenta de ahorro	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	4	7	13
		01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	9
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	3	9
4	04 Cuenta CTS	30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	3	16
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	18
		07 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	19
5	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	3	12
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	6
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15

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	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	4	8
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
		30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	15
7	05 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	19
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	0	1	19
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	21
8	28 Pago de servicios	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	2	9
		-	-	-	
		-	-	-	
9	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	1	1	5
		-	-	-	
		-	-	-	
10	02 Cuenta Corriente	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	4
		-	-	-	
		-	-	-	
11	OTROS (*)		25	30	
			83	217	16

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	322
Total Número de Operaciones (**)	943,821

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

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

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