

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/16 al 30/09/16

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)	3	61	24
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	19	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)	0	21	7
2	09 Crédito de consumo	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	13	21
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	9	16
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	22
3	01 Cuenta de ahorro	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	11	14
		07 Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	6	20
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	7	13
4	05 Tarjetas de Crédito	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4	2	17
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	2	44
		22 Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	2	23
5	04 Cuenta CTS	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	4	14
		04 Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	30
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	29

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	0	3	9
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	1	0	14
7	17 Títulos, Valores (cheques, pagares, entre otros)	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
		06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
		09 Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	9
8	07 Crédito hipotecario para vivienda	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	29
		20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	22
		39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	25
9	27 Servicio de recaudaciones	39 Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	6
		29 Entrega de billetes falsos	1	0	11
		-	-	-	-
10	02 Cuenta Corriente	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	19
		13 Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	12
		-	-	-	-
11	OTROS (*)		34	27	
			84	200	19

Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre	246
Total Número de Operaciones (**)	934,042

(*): 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 2016.

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