

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.**

Periodo entre el 01/04/2016 al 30/06/2016

II Trimestre 2016

| N°   | Operación, servicio o producto <sup>1</sup>  | Motivo de reclamo <sup>2</sup>  | Reclamos absueltos <sup>3</sup> |                       |            | Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup><br>(en días calendario) |
|--|--|---|---------------------------------|-----------------------|------------|--|
|  |  |   | A favor del usuario             | A favor de la empresa | Pendientes |  |
| 1  | 3 - Cuenta a plazo   | 1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 0                               | 1                     | 0          | 23   |
| 2  | 6 - Tarjeta de débito  | 18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)                                  | 4                               | 0                     | 0          | 14   |
| 3  | 6 - Tarjeta de débito  | 28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 3                               | 1                     | 5          | 12   |
| 4  | 6 - Tarjeta de débito  | 38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)                        | 8                               | 1                     | 1          | 21   |
| 5  | 7 - Crédito hipotecario para vivienda  | 1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 1                               | 0                     | 0          | 49   |
| 6  | 7 - Crédito hipotecario para vivienda  | 3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                   | 0                               | 1                     | 0          | 28   |
| 7  | 7 - Crédito hipotecario para vivienda  | 13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)  | 1                               | 0                     | 0          | 30   |
| 8  | 7 - Crédito hipotecario para vivienda  | 22 - Reporte indebido en la central de riesgos  | 1                               | 0                     | 0          | 19   |
| 9  | 8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas                                | 22 - Reporte indebido en la central de riesgos  | 0                               | 1                     | 0          | 28   |
| 10   | 9 - Crédito de consumo   | 3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                   | 1                               | 0                     | 0          | 30   |
| 11   | 9 - Crédito de consumo   | 22 - Reporte indebido en la central de riesgos  | 0                               | 0                     | 1          | 0  |
| 12   | 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  | 3                               | 1                     | 0          | 22   |
| 13   | 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas  | 1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 2                               | 0                     | 1          | 28   |
| 14   | 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas  | 2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 0                               | 1                     | 0          | 29   |
| 15   | 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas  | 3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                   | 0                               | 2                     | 1          | 22   |
| 16   | 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas  | 22 - Reporte indebido en la central de riesgos  | 0                               | 3                     | 0          | 27   |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>45</b>                       |                       |            |  |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b> |  |   |                                 |                       |            | <b>366091</b>  |