

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2016 al 30/06/2016

| N°                       | Operación, Servicio o Producto | Motivo de Reclamo   | Reclamos Absueltos    |                     | Tiempo promedio de Absolución |
|--------------------------|--------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                          |                                |   | A Favor de la Empresa | A Favor del Usuario |                               |
| 1                        | Depósito a Plazo               | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 2                     | 6                   | 11                            |
|                          |                                | Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas                                     | 1                     | 1                   | 6                             |
|                          |                                | Otros motivos   | 9                     | 18                  | 12                            |
| 2                        | Cuenta CTS                     | Otros motivos   | 6                     | 15                  | 7                             |
|                          |                                | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 2                     | 4                   | 11                            |
|                          |                                | Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas                                     |                       | 4                   | 26                            |
| 3                        | Tarjeta de Crédito             | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,811                 | 822                 | 14                            |
|                          |                                | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)  | 1,168                 | 834                 | 9                             |
|                          |                                | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)                 | 643                   | 551                 | 32                            |
|                          |                                | Otros motivos   | 1,036                 | 836                 | 11                            |
| 4                        | Atención al público            | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 510                   | 521                 | 9                             |
|                          |                                | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 113                   | 276                 | 9                             |
| 5                        | Banca - Seguros                | Contratación o cargo indebido de seguros.   | 2,178                 | 442                 | 13                            |
|                          |                                | Errores en la cobranza de primas  | 110                   | 88                  | 13                            |
|                          |                                | Otros motivos   | 35                    | 9                   | 15                            |
| 6                        | Otros                          | Error en los datos del usuario registrado en la empresa   | 46                    | 148                 | 11                            |
|                          |                                | Otros motivos   | 24                    | 48                  | 11                            |
|                          |                                | Reporte indebido en la central de riesgos   | 5                     | 3                   | 10                            |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS |                                |   | 7,699                 | 4,626               | 14                            |

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 12,481**  
**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 10'091,428**