

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 de Abril 2021 al 30 de Junio 2021

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	
1	Créditos De Consumo	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	11	55	27
		Inadecuada Atención Al Usuario	17	45	15
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	10	38	23
2	Cuenta De Ahorro	Inadecuada Atención Al Usuario	10	65	14
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	12	27	22
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispensio Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	35	3	17
3	Crédito Hipotecario Para Vivienda	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	26	57	44
		Inadecuada Atención Al Usuario	12	38	25
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	17	26	54
4	Tarjeta De Crédito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	8	24	27
		Disconformidad Por Notificaciones Dirigidas A Terceras Personas	5	13	9
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	12	3	25
5	Tarjeta De Débito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	6	7	51
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	6	2	21
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispensio Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	6	0	18
6	Cuenta De Ahorro Destinada Al Deposito De Remuneraciones	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas (No Dispensio Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	3	1	31
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispensio Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	3	0	14
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	0	2	17
7	Cuenta Cts	Inadecuada Atención Al Usuario	1	1	87
		Fallas Del Sistema Informático Que Dificultan Operaciones Y Servicios	0	1	7
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	0	1	68
8	Cuenta A Plazo	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	2	11
		Inadecuada Atención Al Usuario	1	0	11
9	Atención Al Público	Inadecuada Atención Al Usuario	1	2	13
10	Pago De Servicios	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	2	39
		Inadecuada Atención Al Usuario	0	1	4
Total de reclamos atendido por la empresa					887
Total de operaciones del trimestre					412,430