

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 de Julio 2021 al 30 de Setiembre 2021

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al usuario	103	14	15
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	44	9	16
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	28	19
2	Créditos de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	16	29
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	37	16	27
		Inadecuada atención al usuario	37	12	20
3	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario	34	8	40
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	19	10	55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	6	37
4	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	26	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	2	28
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	12	4	46
5	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	11	28
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	10	17
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	7	3	23
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario	18	1	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	3	23
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	2	27
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	18
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	26
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	31
9	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	16
10	Transferencia de fondos al extranjero	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24
Total de reclamos atendidos por la Empresa					882
Total de operaciones en el trimestre					502,311