

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 de Julio al 30 de Setiembre 2023

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	Créditos de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	150	17	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	78	16	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	61	14	20
2	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	13	28	19
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	29	3	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	8	19
3	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	24	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	9	3	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	22
4	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	19	0	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	2	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	24
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	5	7	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	3	15
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	5	19
6	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	12	19
		Inadecuada atención al usuario	8	2	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	34
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	5	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	1	14
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	14
8	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	21
		Inadecuada atención al usuario	0	2	22
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	2	0	23
9	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	1	19
		Inadecuada atención al usuario	1	0	21
10	Títulos valores (cheques, pagares, entre otros)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	23
		Inadecuada atención al usuario	1	0	25
Total de reclamos atendidos por la empresa					968
Total de operaciones en el trimestre					491,894